

মন্ত্রণালয়ের নাম: সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

অধিদফতর : সমাজসেবা অধিদফতর

১। **উদ্ভাবনের শিরোনাম:** সেবাগ্রহীতার পরিতৃপ্তির জন্য কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিতকরণে ‘ওয়েলকাম ড্রিংকস’

২। **পটভূমি:** কীভাবে যাত্রা শুরু/ পটভূমি (নিচের বিষয়গুলোকে যথাসম্ভব অন্তর্ভুক্ত করে গল্প/ বর্ণনামূলক লেখা--৩০০ শব্দের মধ্যে)

(ক) **পটভূমি:**

সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়স্বতন্ত্র সমাজসেবা অধিদফতর গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের জাতি গঠনমূলক অন্যতম একটি বৃহৎ অধিদপ্তর। এই অধিদফতরের আওতায় প্রায় ১০৩৬টি ইউনিট (যেমন: বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, পৌরসভা বা সিটিকরপোরেশনের শহর সমাজসেবা কার্যালয়, হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যালয়, সরকারি শিশু পরিবার, সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কেন্দ্র, শিশু উন্নয়ন কেন্দ্র, প্রবেশন অফিসারের কার্যালয় ইত্যাদি) দপ্তর রয়েছে। সমাজসেবা অধিদফতরের সেবাগ্রহীতাগণ মূলত দেশের পশ্চাতপদ এবং হত দরিদ্র অসহায় জনগোষ্ঠি। এ সকল হত দরিদ্র অসহায় বয়স্ক কিংবা প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যখন সেবা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তর গুলিতে এসে উপস্থিত হন তখন তাঁরা যথেষ্ট ক্লান্ত থাকেন এবং একই সাথে সেবা গ্রহণ বিষয়ক কি বলবেন, কিভাবে বলবেন, কার কাছে বলবেন তা নিয়ে যথেষ্ট দ্বিধাদ্বন্দে থাকেন। এ সময় দপ্তরগুলিতে উপস্থিত হওয়া মাত্রই সেবা গ্রহীতাকে ‘ওয়েলকাম ড্রিংক্স’ (লেবু শরবত জাতীয় পানীয়) পান করানো হয়। এতে তাৎক্ষণিক সেবা গ্রহীতার মাঝে একটি প্রশান্তির ছোঁয়া লাগে, তিনি নিজেস্ব স্বস্তির একটি জায়গায় অনুভব করেন। তিনি প্রাণবন্ত হয়ে সেবা গ্রহণ বিষয়ক কথা বলতে পারে এবং সেবা গ্রহণে পরিতৃপ্ত হন। এরই মধ্য দিয়ে সমাজসেবা অধিদফতরের নাগরিক সেবা গুলি সেবাগ্রহীতার পরিতৃপ্তির পরশে কার্যকর পরিষেবায় রূপান্তর হচ্ছে।

(খ) **বিদ্যমান সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহ:**

সেবাগ্রহীতাগণ প্রায়শইঃ কার্যালয়ে এসে অপেক্ষা করতে হয় বিরক্তি বোধ করে। অনেক ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতার চাহিদা কি গুছিয়ে বলতে পারে না, দ্রিষ্ট পিছিয়ে পড়া সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে অজানা ভয় কাজ করে। সেবা গ্রহীতা সেবা প্রাপ্তিতে পরিতৃপ্তির অভাব পরিলক্ষিত হয়। এ কার্যক্রম বাস্তবায়নের মধ্যে তাদে মध्ये সপ্রতিভ এবং সেবা প্রাদনকারী সম্পর্কে প্রথমেই একটি ইতিবাচক ধারণা জন্ম হয় এবং সেবা প্রাপ্তিতে সন্তুষ্টি পরিলক্ষিত হয়।

(গ) **অনুপ্রেরণার উৎস:**

গত ০৬ এপ্রিল ২০১৯ তারিখ এই উদ্ভাবনী উদ্যোগটি মহাপরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর মহোদয়ের নিকট শেয়ার করা হলে তিনি তা তাৎক্ষণিক গ্রহণ করেন এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে এটি সকল ইউনিট দপ্তরে বাস্তবায়নের নির্দেশনা দিয়ে ইনোভেশন টিম, সমাজসেবা অধিদফতর এর সদস্য এবং বর্তমান সদস্য সচিব জনাব মোঃ জহিরুল ইসলামকে স্ট্যাটাস দিতে নির্দেশ দেন।

(ঘ) **কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছিলো:**

০৬ এপ্রিল নির্দেশনার দিনই তা সমাজসেবা অধিদফতরের বিভিন্ন ফেসবুক গ্রুপে নির্দেশনা বাস্তবায়নের জন্য পোস্ট দেয়া হয়। পরদিন ০৭ এপ্রিল থেকে দেশের অধিকাংশ ইউনিট অফিসে সেবাগ্রহীতাদেরকে ওয়েলকাম ড্রিংক্স দিয়ে স্বাগত জানিয়ে সেবা প্রদান শুরু হয়। মূহর্তেই এক যাদুকরী পরিবর্তন আসে সেবা প্রদান পদ্ধতিতে।

(ঙ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিলো

স্থানীয় কার্যালয়ের অফিসের অন্যান্য ব্যয় খাত থেকে আর্থিক ব্যয় মেটানোর মাধ্যমে সম্পদের সমস্যা সমাধান করা হয়েছিল।

(চ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা

সেবাগ্রহীতার পরিতৃপ্তির জন্য কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিতকরণে 'ওয়েলকাম ডিংক্স' প্রদানের জন্য সমাজসেবা অধিদফতর থেকে একটি অফিস আদেশ জারি করা হবে মর্মে নীতিগত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

৩। পরিবর্তনের শুরুর কথা

একটি ওয়েলকাম ডিংক্স প্রদানে

- ক) সেবা গ্রহীতা নিজেকে খুব সহজে সাবলীলভাবে সেবা গ্রহণের জন্য আগত দপ্তরে উপস্থাপন করতে পারছেন;
- খ) ইউনিট দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক প্রদত্ত সম্মান ও ওয়েলকাম ডিংক্স সেবাগ্রহীতার সেবা গ্রহণে একটি পরিতৃপ্তির পরশ দিচ্ছে;
- গ) সেবা প্রদানকারী এবং সেবা গ্রহণকারীর মধ্যে একটি আন্তরিক পরিবেশ সৃষ্টি হচ্ছে;
- ঘ) গরমে ঠান্ডা এক গ্লাস শরবত সেবাগ্রহীতার অফিসের প্রতি নেতিবাচক মনোভাব পরিবর্তনে সাহায্য করে;
- ঙ) আপ্যায়িত হওয়ার পরে সেবাগ্রহীতা সহজে মনের কথা খুলে বলে;
- চ) বেশির ভাগ সময়ে সেবাগ্রহীতারা হেঁটে সেবা গ্রহণ করতে আসে তাই তাদের ক্লাস্তি দূর করতে ওয়েলকাম ডিংক্স এর ভূমিকা অনন্য।

(খ) কত ব্যক্তির জীবনে পরিবর্তন এসেছে:

মাঠ পর্যায়ে উপজেলা বা সমমানের কার্যালয়সমূহে প্রতিদিন গড়ে ২০/২৫ জন সেবাগ্রহীতা বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণের জন্য আসে। তাদের প্রত্যেকে পরিতৃপ্ত হয়ে ফিরে যায়। সে হিসেবে সামান্য এ ওয়েলকাম ডিংক্স দৈনিক ১০ থেকে ২০ হাজার মানুষের মধ্যে সরকারি অফিসের সে সম্পর্কে ইতিবাচক ধারণা আসছে।

(গ) সুদূর প্রসারী কি কি অবদান রাখবে?

বিদ্যমান অবস্থা সামাধারণ মানুষের মধ্যে সাধারণভাবে সরকারি অফিসের সেবা সম্পর্কে এক ধরনের নেতিবাচক ধারণা রয়েছে। এ ধারণাকে পরিবর্তন করে সরকারি অফিস সম্পর্কে ইতিবাচক ধারণা তৈরীতে এ ইনোভেশন কার্যকর ভূমিকা রাখবে।

(ঘ) পদ্ধতি/ সময়/ ভোগান্তি/ ব্যয়/ সেবার মানে কী কী পরিবর্তন এনেছে?

সমাজসেবা অধিদফতরে ওয়েলকাম ডিংক্স এর প্রচলন কার্যকর পরিষেবায় সেবা গ্রহীতার পরিতৃপ্তি নিশ্চিত করতে অনন্য ভূমিকা রাখছে। যা সরকারের সকল অফিসেও অভিনব ভূমিকা রাখতে পারে।

৪। উপকারভোগী বা অংশীজনের প্রতিক্রিয়া/অনুভূতি (২০০ শব্দের মধ্যে বিবরণ দিন)

উপকারভোগীদের অনুভূতি :

মেসবাহ উদ্দিন মিন্টু, কিশোরগঞ্জ (স্ট্রোকে প্যারালাইজড রোগী):

আজ প্রথম নিজে মনে করছি আমি দেশের একজন নাগরিক। সরকারি অফিসে আমাগো সম্মান আছে। সরকারি অফিস আমাগো নিজের অফিস। ভাল উদ্যোগ বাবা।

নিজাম মল্লিক (বীর মুক্তিযোদ্ধার সন্তান), শার্শা, যশোর :

আমি অভিভূত। সরকারি অফিসে এভাবে গণ হারে আসলেই আপ্যায়ন। আজ মনে হচ্ছে এই সমাজসেবা অফিস আমাদের অফিস। আমরা সব সময় এই অফিসের সাথে ও পাশে আছি।

অর্পাধর (৬ষ্ঠ শ্রেণীর ছাত্রী, প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তিভোগী) চকরিয়া কল্লবাজার :

গরমে ঘেমে গিয়েছি। ভ্যানে করে এসেছিলাম। ট্যাং শরবত খেয়ে খুব মজা পাইছি। মনে হয়েছে বাড়ীতে মা এই শরবত বানাইয়া দিচ্ছে। উপবৃত্তির চেক নিতে আসছিলাম।

সমাজসেবা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনুভূতি :

তৌহিদুর রহমান, প্রবেশন অফিসার, যশোর :

ওয়েলকাম ড্রিংক্স পান করিয়ে সেবা গ্রহীতার সাথে আলোচনা শুরু করতেই মনে হলো নিজের কোন এক আপন জনের সাথে আলাপ করছি। স্বল্পে সময়ে স্বল্পে কথায় কাউন্সিলিং শেষ করলাম। মনে হচ্ছে সব যেন ওকে হয়ে গেছে।

হামিদুল্লাহ মিয়া, উপজেলা সমাজসেবা অফিসার, চকরিয়া, কল্লবাজার :

এটি একটি অন্যতম ভাল লাগার বিষয়। সেবাগ্রহণাতাদের অনেকে জানিয়েছেন যেখান অনেক অফিসে দাঁড়ানোর সুযোগ পাইনা সেখানে সমাজসেবা অফিসে শবেত দিয়ে আপ্যায়ন ও সম্মান দেখানো। সেবা গ্রহীতার মুখের সেই পরিতৃপ্তির হাসি আমাকে কাজে আরো অনেক উৎসাহিত করছে। ধন্যবাদ মহাপরিচাল স্যার।

আবিদা আফরিন, সমাজসেবা অফিসার, শহর সমাজসেবা কার্যালয়-১, খুলনা :

অনেক সময় অনেক নিয়মিত সেবাগ্রহীতা যেমন ভাতাভোগী ব্যংকে গিয়ে কোন কারণে ভাতা না পেলে অনেক সময় ক্ষোভ নিয়ে আমাদের অফিসে আসে। এবার যখন ওয়েলকাম ড্রিংক্স দিয়ে যখন আপ্যায়ন করে আলাপ শুরু করছিলাম তখন দেখলাম তার কোন ক্ষোভ নেই। তিনি স্বাভাবিকভাবে সমস্যাটি শেয়ার করলো। অর্থাৎ সেবা গ্রহীতার মনোভাব প্রকাশেও এই ওয়েলকাম ড্রিংক্স গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে।

৫। টিভিসি/গ্রাফ/ ইনফোগ্রাফিকস/ ছবি/ভিডিও

Mohammad Shahidullah
April 18

শ্রী ব্রাহ্মণ সমাজসেবা কার্যালয়, কিশোরগঞ্জের আয়োজিত সেবা প্রতিষ্ঠা ফোরামে উদ্দিন মিটু একজন ডিভি সি পৌরকে পরামর্শবিভাগে জেলা- কাকৈরি ওসেলকাম ট্রিংকল এর মাধ্যমে অধ্যয়ন করা হয়, আলো-বন্দন সেবা প্রতিষ্ঠাকে অধ্যয়ন করা হয়, তারা খুবই আনন্দিত মাঝে-মাঝে অধ্যয়নটুকু শেষে, কৃতজ্ঞতা-মারশীত ডিভি পাতী কবীর খান, ডিভি সার

Provide translation to English

Abdul Wahab
April 9

সেবা প্রতিষ্ঠার জন্য ওসেলকাম ট্রিংকল ট্রাশুরগঞ্জ সমাজসেবা কার্যালয়, শার্শা, নুশার

Provide translation to English

Kohinar Sultana is with Akri Mohiuddin Shamm and 2 others.
April 21

শ্রী ব্রাহ্মণ সমাজসেবা কার্যালয়, মুনাবাংক এ আয়োজিত সেবা প্রতিষ্ঠা ফোরামে ওসেলকাম ট্রিংকল/সেবুর পরামর্শ বিবেচনা করা হয়।

Provide translation to English

Amit Hasan
April 17

শ্রী ব্রাহ্মণ সমাজসেবা কার্যালয়, চকরিয়া, কক্সবাজার মজুর সেবা প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ওসেলকাম ট্রিংকল (সেবুর পরামর্শ) প্রদান করা হয়...

Provide translation to English



Taslima Khatun

Visual Storyteller · April 17

ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতালে সেরা গ্রহীতাদের ওয়েলকাম ড্রিংকস দেওয়া হচ্ছে।

Provide translation to English



Md Touhidul Islam is feeling OK.

Visual Storyteller · April 24

প্রবেশন অফিস, বাণেশ্বরে অফিসের ওয়েলকাম ড্রিংকস...

Provide translation to English



Md Mamun Hossan
April 23

#ওয়েলকাম ক্রিংক্রা' উৎসাহে সমাজসেবা কার্যালয়ে, রামেশ্বরী, লক্ষ্মীপুর।

🔗 Provide translation to English



Zogendra Nath Mahato is with Tilo Mostafiz and Shirajul Islam.
April 30 at 12:35 PM

🔗 সরকারি শিশু পরিবার সড়টাম এ সেবা গ্রহিতাদেরকে ওয়েলকাম ক্রিংক্রা পাস করানো হয়।

🔗 Provide translation to English



Mohammad Ahiatuzzaman is with Fakhru Alam and 3 others.
 April 30 at 10:57 AM
 ওয়েলকাম ড্রিংকস প্রদান অব্যাহত আছে।
 ইজারামিনিস্ট্রি, টাঙ্গী, গাজীপুর।
 Provide translation to English



Mahfuza Parveen Chowdhury
 April 8
 🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋🍋
 অত্যন্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের নির্দেশনা (মোতাবেক শ্রীমতঃ উপজেলা স্বাস্থ্যসেবা কার্যালয়ের আগত
 সেবা গ্রহণকারীদের ওয়েলকাম ড্রিংকস আয়োজনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করে আমার অফিসের
 কর্মরত কর্মচারীগণ। (বিশুদ্ধ পানি দিয়ে লেবুর সরবত)।
 Provide translation to English



+11

৬। উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম

সদস্য/সদস্যদের নাম ও ঠিকানা	ছবি
ক) গাজী মোহাম্মদ নূরুল কবির মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর খ) মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম উপপরিচালক (প্রকাশনা) , সমাজসেবা অধিদফতর গ) মোঃ জহিরুল ইসলাম প্রভাষক, জাতীয় সমাজসেবা একাডেমি, সমাজসেবা অধিদফতর ঘ) মোহাম্মদ মোশাররফ হোসেন সমাজসেবা অফিসার, সমাজসেবা অধিদফতর ঙ) সোমা ইউসুফ গবেষণা ও প্রকাশনা কর্মকর্তা, সমাজসেবা অধিদফতর	গ্রুপ ছবি

মন্ত্রণালয়ের নাম: সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

অধিদফতর : সমাজসেবা অধিদফতর

১। উদ্ভাবনের শিরোনাম: শিশুদের পড়াশোনার মান উন্নয়নে 'কোচিং সাইকেল'।

২। পটভূমি: কীভাবে যাত্রা শুরু/ পটভূমি (নিচের বিষয়গুলোকে যথাসম্ভব অন্তর্ভুক্ত করে গল্প/ বর্ণনামূলক লেখা--৩০০ শব্দের মধ্যে)

(ক) পটভূমি:

শিশুরাই জাতির ভবিষ্যত। তাই তাদের মানব সম্পদে গড়ে তোলার জন্য সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়সহ সমাজসেবা অধিদফতর কাজ করছে এবং জাতি গঠনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে। এই অধিদফতরের আওতায় সারা বাংলাদেশে ৮৫ টি শিশু পরিবার পরিচালিত হচ্ছে। এই শিশু পরিবারের মাধ্যমে এতিম ও দুস্থ ছেলে মেয়েরা পারিবারিক পরিবেশে লালিত পালিত হচ্ছে। সাধারণভাবেই শিশুদের পড়াশোনার প্রতি একটু বেশি যত্নবান হতে হয়। এক্ষেত্রে পরিলক্ষিত হয় যে, শিশু পরিবারের যে সমস্ত শিশুরা বেড়ে উঠছে তারা পরিবারে বড় হওয়া শিশুদের থেকে লেখাপড়ায় একটু পিছিয়ে থাকছে। অন্য শিশুদের সাথে সমানভাবে লেখা পড়ায় এগিয়ে যেতে পারছেন না এবং এক্ষেত্রে তাদের অনিহা পরিলক্ষিত হয়। এসব কোমলমতি শিশুদের পড়া লেখায় সাহায্য করার জন্য কোচিং সাইকেল খারণার উদ্ভূত। এর মাধ্যমে অপেক্ষাকৃত দুর্বল শিশুদের পড়াশোনার মান উন্নয়নের জন্য প্রতিটি ক্লাশ হতে দুর্বল ও মেধাবী শিশুদের বাছাই করা হয়। মেধাবী শিশুদের এক একটি বিষয় নির্দিষ্ট করে দিয়ে বিষয় ভিত্তিক পাঠদান করা হয়। বিষয়টি সার্বক্ষণিক পর্যবেক্ষণ করা হয়। প্রয়োজনে মেন্টর পরিবর্তন করা হয়। এসব তৈরিকৃত মেন্টর শিশু দ্বারা পড়ালেখায় পিছিয়ে পড়া শিশুদেরকে পড়ালেখায় সহযোগিতা করা হয়।

(খ) বিদ্যমান সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহ:

শিশু পরিবারে শিক্ষক পদে যারা কর্মরত আছে তাদের বিষয় ভিত্তিক জ্ঞানের অভাবে শিশুদের পড়াশোনার মান উন্নয়নে তারা ব্যর্থ। যে সব শিশুরা মেন্টর হিসেবে নিয়োজিত তাদের নিজস্ব পড়ালেখা থাকায় সময়ের অভাব এবং অনেক ক্ষেত্রে তাদের মধ্যে উৎসাহের অভাব পরিলক্ষিত হয়।

(গ) অনুপ্রেরণার উৎস:

এই উদ্ভাবনী উদ্যোগটি মহাপরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর মহোদয়ের নিকট শেয়ার করা হলে তিনি তা তাৎক্ষণিকভাবে গ্রহণ করতে বলেন এবং প্রত্যেকটি শিশু পরিবারে কোচিং সাইকেল এর মাধ্যমে শিশুদের পড়াশোনার মান উন্নয়নে দিক নির্দেশনা প্রদান করেন।

(ঘ) কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছিলো:

মহাপরিচালক স্যারের নির্দেশনা দানের পরপরই শিশু পরিবারে অবস্থানকৃত শিশুদের মধ্যে যারা পড়াশোনায় ভাল তাদেরকে নির্বাচন করে তাদের দক্ষতা উন্নয়নের জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়। পরবর্তীতে পর্যবেক্ষণ এবং বিশ্লেষণ করা হয় তারা অন্য শিশুদের পড়াতে সক্ষম কিনা। যারা সফল হয়ে থাকে তাদেরকে মেন্টর হিসেবে নিয়োজিত করা হয়।

(ঙ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিলো

এক্ষেত্রে শিশুদের অনিহা পরিলক্ষিত হলে তাদেরকে নিয়মিত মোটিভেশন এবং কাউন্সিলিং করা হয়।

(চ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা

শিশুদের নিয়মিত মনিটরিং, মোটিভেশন এবং কাউন্সিলিং।

৩। পরিবর্তনের শুরুর কথা

প্রথম দিকে যখন শিশু পরিবারে কোচিং সাইকেল ব্যবস্থাটি প্রবর্তন করা হয় শিশুদের মধ্যে একটি বিশৃঙ্খলা পরিলক্ষিত হয় তারা মেন্টর শিশুদের কাছে পড়াশোনা করতে চাইত না। এক্ষেত্রে প্রত্যেকটি মেন্টর শিশুর সাথে শিশু পরিবারে শিক্ষক নিয়োজিত করা হয়। তারা শিশুদের কাউন্সিলিং করতে থাকে। এই কাউন্সিলিং এর ফলশ্রুতিতে শিশুদের মধ্যে ইতিবাচক পরিবর্তন পরিলক্ষিত হয় এবং তারা বড়দের কথা মেনে চলে এবং লেখাপাড়া মনোনিবেশ করে।

(খ) কত ব্যক্তির জীবনে পরিবর্তন এসেছে:

সারা বাংলাদেশে ৮৫টি শিশু পরিবারে অবস্থানকৃত প্রায় ১০ হাজার শিশুর মধ্যে পরিবর্তন পরিলক্ষিত হয়েছে। বাংলাদেশে প্রত্যেকটি শিশু পরিবারে এই কোচিং সাইকেল ব্যবস্থাটি প্রবর্তন করা হয়েছে।

(গ) সুদূর প্রসারী কি কি অবদান রাখবে?

শিশুদেরকে দক্ষ মানব সম্পদে রূপান্তর করে একটি উন্নত জাতি গঠনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

(ঘ) পদ্ধতি/ সময়/ ভোগান্তি/ ব্যয়/ সেবার মানে কী কী পরিবর্তন এনেছে?

	সময়	খরচ	যাতায়াত
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে (বেইজলাইন স্টাডি হতে প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে)	তথ্য প্রাপ্তি = ৬ ন্টা	তথ্য প্রাপ্তি = ১০০০/-	তথ্য প্রাপ্তি = শিক্ষকদের তথ্য নেয়া
	যাতায়াত = সপ্তাহে ৬ ঘন্টা	যাতায়াত = ৫০০০/-	সেবা আবেদন = শিক্ষকদের কাছে আবেদন
		সার্ভিস চার্জ (রাজস্ব ব্যতীত) = ১০০০/-	
	অপেক্ষা ও সেবা প্রাপ্তি = সপ্তাহে ৯ ঘন্টা	খাবার = ৩০০০/-	হালনাগাদ তথ্য = শিক্ষকদের তথ্য
মোবাইল = ১০০০/-		সেবা গ্রহন = সপ্তাহে ৬ দিন যাতায়াত	
সঙ্গীর খরচ = ২০০০/-			
অন্যান্য = ৫০০০/-			
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	শুধু পড়ার সময় ব্যতীত অন্য সময় খরচ হবে না	কোন অর্থ খরচ হবে না	কোথাও যাতায়াত করতে হবে না

৪। উপকারভোগী বা অংশীজনের প্রতিক্রিয়া/অনুভূতি

ক) সাদিয়া, সপ্তম শ্রেণী, সরকারী শিশু পরিবার (বালিকা), ফরিদপুর।

বড় আপুদের কাছে পড়াশোনা করে আমি অনেক উপকৃত হয়েছি। এখন আমার ক্লাশে আমি ভাল ফলাফল অর্জন করি।

খ) নাদিরা, অষ্টম শ্রেণী, সরকারী শিশু পরিবার (বালিকা), ফরিদপুর।

আমি গণিতে এবং ইংরেজী বিষয়ে দুর্বল ছিলাম। সালমা আক্তার আপুর কাছে পড়াশোনা করে আমার গণিতে এবং ইংরেজীতে এখন ভাল নম্বর পাই।

গ) বীথি, এস এস সি পরীক্ষার্থী, সরকারী শিশু পরিবার (বালিকা), ফরিদপুর।

আমি শিশু পরিবারে আসার পর থেকেই কোচিং সাইকেলে বড় আপুদের কাছে পড়াশোনায় সহযোগিতা নিচ্ছি এবং আমি দারুন উপকৃত।

ঘ) সাম্মি আক্তার, ডিপ্লোমা ইন্জিনিয়ারিং অধ্যয়নরত, সরকারী শিশু পরিবার (বালিকা), যশোর।

আমি কোচিং সাইকেলে বড় আপুদের কাছে পড়াশোনা করতাম এবং যে বিষয়ে বুঝতাম না তা বার বার বড় আপুদের কাছ থেকে বুঝে নিয়েছি। আমি এখন সরকারী পলিটেকনিক যশোরে ডিপ্লোমা ইন্জিনিয়ারিং এর একজন শিক্ষার্থী। আমার এ সফলতার পিছনে কোচিং সাইকেল একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। আমি এখন শিশু পরিবারে অবস্থানরত অন্যান্য শিশুদের কোচিং সাইকেলে পড়াশোনা করাচ্ছি।







৫। উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম

সদস্য/সদস্যদের নাম ও ঠিকানা	ছবি
ক) গাজী মোহাম্মদ নূরুল কবির মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর	গ্রুপ ছবি
খ) মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম উপপরিচালক (প্রকাশনা), সমাজসেবা অধিদফতর	
গ) মোঃ জহিরুল ইসলাম প্রভাষক, জাতীয় সমাজসেবা একাডেমি, সমাজসেবা অধিদফতর	
ঘ) মোহাম্মদ আলী আহসান উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ফরিদপুর।	
ঙ) রুহুল আমিন বাশীর সহকারী পরিচালক, (কার্যক্রম-২) সমাজসেবা অধিদফতর	

মন্ত্রণালয়ের নাম: সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

অধিদফতর : সমাজসেবা অধিদফতর

১। উদ্ভাবনের শিরোনাম: অ্যাপ: MyDSS

২। কীভাবে যাত্রা শুরু/ পটভূমি (নিচের বিষয়গুলোকে যথাসম্ভব অন্তর্ভুক্ত করে গল্প/ বর্ণনামূলক লেখা--৩০০ শব্দের মধ্যে)

(ক) পটভূমি:

বর্তমানে সমাজসেবা অধিদফতর এর সদর কার্যালয়, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, পৌরসভা বা সিটিকরপোরেশনের শহর সমাজসেবা কার্যালয়, হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যালয়, সরকারি শিশু পরিবার, সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কেন্দ্র, শিশু উন্নয়ন কেন্দ্র, প্রবেশন অফিসারের কার্যালয়সহ ১০৩৬টি ইউনিট (যেমন: ইত্যাদি) দপ্তর রয়েছে। সদর কার্যালয় ব্যতিত অন্যান্য দপ্তরের ঠিকানা বা দপ্তর প্রধান বা অন্যান্য কর্মকর্তাগণের সাথে যোগাযোগ করার জন্য সেবা গ্রহিতা কিংবা সেবা গ্রহনে আগ্রহী জনকে প্রায়শই অনেক সময়, অর্থ অপচয় হয়। এ বিষয়টিকে সামনে রেখে জনগনের দোড়গোড়ায় কাঙ্ক্ষিত গুনগত মানের সেবা পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে অ্যাপ তৈরির উদ্যোগ গ্রহণ ও যাত্রা শুরু।

(খ) বিদ্যমান সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহ:

সেবাগ্রহিতার নিজ অবস্থান থেকে নিকটস্থ সমাজসেবা কার্যালয়ের ঠিকানা না জানা, সেবাগ্রহিতা সংশ্লিষ্ট অফিসের কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ স্থাপন করতে না পারায় সময় ও অর্থের অপচয় হয় ফলে কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রহণ ও প্রদান বিলম্ব হয়।

(গ) অনুপ্রেরণার উৎস:

ইনোভেশন টিমের মাসিক সভায় ইনোভেশন টিমের সদস্যবৃন্দ মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট উদ্যোগটি উপস্থাপন করেন। মহাপরিচালক গাজী মোহাম্মদ নূরুল কবির মহোদয় ইনোভেশন টিম, সমাজসেবা অধিদফতর এর সদস্য বেগম সোমা ইউসুফকে ইনোভেটর হিসেবে বাস্তবায়নের নির্দেশনা দেন।

(ঘ) কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছিলো:

১. সভা আহ্বান
২. কর্মপরিকল্পনা প্রনয়ন
৩. কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী পিপিআর অনুযায়ী সফটওয়্যার ডেভেলপার কোম্পানী বাছাইকরণ
৪. তথ্য সংগ্রহকরণ
৫. তথ্য যাচাই-বাছাইকরণ
৬. পাইলটিং আকারে গুগল প্লে স্টোরে ডেভেলপ করা।

(ঙ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিলো

সকল ইউনিট/কার্যালয় থেকে তথ্য প্রাপ্তি ও যাচাই বাছাইকরণে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা- কর্মচারীবৃন্দ ও ডেভেলপার কোম্পানীর নিরবিচ্ছিন্ন আন্তরিক সহযোগিতার মাধ্যমে সমস্যার মোকাবেলা করা হয়েছে।

(চ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা

১. নির্দিষ্ট সময় অন্তর অ্যাপটির আপডেট ভার্সন অন্তর্ভুক্তকরণ
২. আইফোনে অ্যাকসেস থাকার ব্যবস্থা গ্রহণ
৩. প্রচারনার লক্ষ্যে সমাজসেবা অধিদফতরের ইউটিউবে আপলোড

৩। পরিবর্তনের শুরুর কথা অথবা এই উদ্যোগ কী কী কল্যাণ বয়ে এনেছে (নিচের বিষয়গুলোকে অনুসরণ করে গল্প/ বর্ণনামূলক লেখা - ২০০ শব্দের মধ্যে)

অ্যাপটি ব্যবহারের মাধ্যমে দেশের যেকোন জায়গা থেকে যে কেউ অতি সহজেই তাঁর কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রহণ করতে পারেন। এ ফলে একদিকে সেবা গ্রহিতার সময়, অর্থের অপচয় ও যাতায়াত হ্রাস পেয়েছে অপরদিকে জনগনের দোড়গোড়ায় সেবা পৌঁছে দেয়া সম্ভব হয়েছে।

(খ) কত ব্যক্তির জীবনে পরিবর্তন এসেছে:

এ পর্যন্ত ১০০০+ জন অ্যাপটি ডাউনলোড করে সেবা গ্রহণ করেছেন।

(গ) সুদূর প্রসারী কি কি অবদান রাখবে?

ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে সমাজসেবা অধিদফতরের সকল সেবা প্রদান এবং সেবা গ্রহিতাকে দ্রুততা নিশ্চিত হবে। ফলে সময়, অর্থ এবং যাতায়াত হ্রাস পাবে। সেবার গুনগত মান নিশ্চিত হবে।

(ঘ) পদ্ধতি/ সময়/ ভোগান্তি/ ব্যয়/ সেবার মানে কী কী পরিবর্তন এনেছে

	সময়	খরচ	যাতায়াত
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	২দিন	১০০/-	৪ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	৩-৫ মিনিট	১০/-	০০
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবাগ্রহিতার প্রত্যাশিত বেনিফিট	২দিন	৯০/-	৪ বার

৪। উপকারভোগী বা অংশীজনের প্রতিক্রিয়া/অনুভূতি (২০০ শব্দের মধ্যে বিবরণ দিন)

The screenshot displays the 'MyDSS Official App' ratings and reviews page. The app has a 4.8-star rating. The reviews are sorted by 'Most relevant'. The following table summarizes the visible reviews:

Reviewer	Rating	Date	Review Text
Jahangir Kabir	5 stars	31/01/2017	Great step.... on the way to Digital Bangladesh.....
জনতার খবর- পোহেল	5 stars	05/12/2018	This is very good support for our social work.
Akash Ahssan TW	5 stars	31/03/2019	this is a very helpful for us.
A Google user	2 stars	27/01/2019	জাল কিন্তু আরও উন্নত করা দরকার।
Bashirul Islam	5 stars	31/01/2017	মুঠোফোনে সমাজসেবা
AKM Mohiuddin Chowdhury	5 stars	31/12/2016	Mohiuddin Shamim
Rajat Suvra Sarkar	5 stars	04/05/2017	I like it very much.
Abdur Rahim Molla	5 stars	14/02/2017	Great
Masud Rana এমসার	5 stars	06/11/2017	excellent... step
Mostaqur Palash	5 stars	28/12/2016	By using thus app you can find any office of DSS
Mosaraf H. Swapan			
AKM Mohiuddin Chowdhury			

A notification bubble is present over the review by 'A Google user', stating: 'Connected to Wi-Fi network DD Admin.' The status bar at the top shows 93% battery and 9:56 a.m.

৫। টিভিসি/গ্রাফ/ ইনফোগ্রাফিকস/ ছবি/ভিডিও

- টিভিসি/ভিডিও (ইউটিউব/ তথ্য বাতায়নে আপলোড করে লিংক উল্লেখ করুন)।

<https://www.youtube.com/watch?v=W7mDVonV8r8>

৬। উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম

সদস্য/সদস্যদের নাম ও ঠিকানা	ছবি
১. সোমা ইউসুফ, গবেষণা ও প্রকাশনা কর্মকর্তা	গুপ ছবি
২. জাহাঙ্গীর কবীর, সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন-৩)	
৩. অ্যাপ ডেভেলপকারী প্রতিষ্ঠান, ELogical IT Experts Limited	

মন্ত্রণালয়ের নাম: সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

অধিদফতর: সমাজসেবা অধিদফতর

১। উদ্ভাবনের শিরোনাম: “রোগীকল্যাণে মোবাইল এ্যাপস”

২। কীভাবে যাত্রা শুরু/ পটভূমি (নিচের বিষয়গুলোকে যথাসম্ভব অন্তর্ভুক্ত করে গল্প/ বর্ণনামূলক লেখা--৩০০ শব্দের মধ্যে):

ক) পটভূমি:

সমাজসেবা অধিদফতরের আওতায় পরিচালিত বিভিন্ন কল্যাণমূলক কার্যক্রমের মধ্যে হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বর্তমান ৬৪ জেলার ৯১ টি সরকারি ও বেসরকারি হাসপাতালে এবং ৪১৯ টি উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স হাসপাতালে রোগীকল্যাণ সমিতি আছে যা হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়নের সাথে জড়িত। হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন এবং এর প্রচার ও প্রসারের নিমিত্তে রোগীকল্যাণ সমিতি মোবাইল এ্যাপস উদ্ভাবিত। এই এ্যাপসের কন্টেন্টগুলি রোগীকল্যাণ রোগীকল্যাণ সমিতির মাধ্যমে হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম সম্পর্কে জানা, সেবা প্রাপ্তি, অনুদান প্রদান সহজতর ও প্রসার বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে। রোগীকল্যাণ সমিতি সম্পর্কে প্রচারণা কম থাকায় এর কার্যক্রম, সেবা, সেবা প্রাপ্তির স্থান ইত্যাদি সম্পর্কে অবহিত ছিল না।

(খ) বিদ্যমান সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহ:

রোগীকল্যাণ সমিতি কী সেবা প্রদান করে, কোথায় অবস্থান ইত্যাদি বিষয় সেবা গ্রহীতাগণ জানতেন না ফলে তাদের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান যেমন সম্ভব হতো না তেমনি যারা রোগীকল্যাণ সমিতিতে সহায়তা করতে ইচ্ছুক তারাও সহায়তা করতে পারেনা। ফলে রোগীকল্যাণ সমিতির সেবা সম্পর্কে মানুষের মাঝে ইতিবাচক ধারণা তৈরী একটি বড় চ্যালেঞ্জ।

(গ) অনুপ্রেরণার উৎস:

টাংগাইল জেলার বাসাইল উপজেলার সমাজসেবা অফিসার হারুনুর রশীদ রোগীকল্যাণ সমিতির ফেইসবুক গ্রুপ খোলে প্রচারণা শুরু করায় ভালো সাড়া পাওয়া যায়। দিনদিন রোগীর সংখ্যা বৃদ্ধির পাশাপাশি স্থানীয় সংগ্রহও বাড়তে থাকে। তার প্রেক্ষিতে জনাব আদিল মোস্তাকিন, উপজেলা সমাজসেবা অফিসার, হরিরামপুর, মানিকগঞ্জ (বর্তমানে উপপরিচালক, মৌলভীবাজার) প্রথম মোবাইল এ্যাপস তৈরীর উদ্যোগ গ্রহণ করেন।

(ঘ) কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছিলো:

প্রথমেই মোবাইল এ্যাপস তৈরীর জন্য তথ্য সংগ্রহ শুরু করা হয় এবং পরবর্তীতে তথ্যগুলোর সন্নিবেশে একটি এ্যাপস তৈরী করা হয়।

(ঙ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিলো

অফিসের অন্যান্য ব্যয় থেকে এবং ব্যক্তিগত ভাবে আর্থিক ব্যয় মেটানোর মাধ্যমে সম্পদের সমস্যা সমাধান করা হয়েছিল।

(চ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা

সেবাগ্রহীতার পরিতৃপ্তির জন্য কার্যকর পরিষেবা নিশ্চিতকরণে মোবাইল এ্যাপসটি আরো সমৃদ্ধ করে তৈরী করার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট অনুরোধ করা হয়েছে।

৩। পরিবর্তনের শুরুর কথা অথবা এই উদ্যোগ কী কী কল্যাণ বয়ে এনেছে (নিচের বিষয়গুলোকে অনুসরণ করে গল্প/

বর্ণনামূলক লেখা—২০০ শব্দের মধ্যে) :

এই এ্যাপ তৈরীর করার পূর্বে রোগীকল্যাণ সমিতি, বাসাইল, টাংগাইলে ২০১২-২০১৬ মাত্র ২৩ জন রোগী সেবা নিয়েছে এবং স্থানীয় তহবিল হিসেবে ১০০০০/- টাকা সংগ্রহিত হয়েছে আর এই উদ্যোগ গ্রহণের পরে

- ২০১৬ জানুয়ারি -২০১৭ ডিসেম্বর ৪০৮ জন সরাসরি সেবা গ্রহণ করেছে
- ৬০০০০/- স্থানীয় তহবিল সংগ্রহিত হয়েছে।
- এটি আরো পরিচর্যা করলে সরাদেশের সকল রোগীকল্যাণ সমিতি হতে মানুষ যেমন অদিক সংখ্যায় সেবা পাবে তেমনি স্থানীয় তহবিল ও বৃদ্ধি পাবে।
- এর ফলে যে সেবা সম্পর্কে ধরনা ছিল না সেটি ১ থেকে ২ ঘন্টায় পাচ্ছে।

(খ) কত ব্যক্তির জীবনে পরিবর্তন এসেছে?

পূর্বে যেখানে সেবা গ্রহীতা সেবা সম্পর্কে সঠিক ভাবে জনতো না বর্তমানে সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তি বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং মাসে পাইলট উপজেলায়(বাসাইল, টাংগাইল এবং হরিরামপুর মানিকগন্জ) ৬০-৭০ জন রোগী সেবা পাচ্ছে এবং ২০০০০-২৫০০০ টাকা স্থানীয় তহবিল হিসেবে সংগ্রহ হচ্ছে।

(গ) সুদূর প্রসারী কি কি অবদান রাখবে?

এ্যাপসটি আরো তথ্য সমৃদ্ধ করে ব্যাপক প্রচারণা চালালে মানুষ রোগীকল্যাণ সমিতির সেবা, সহায়তা করা সহ বিস্তারিত তথ্য সহজেই দেশে এবং দেশের বাইরে থেকে করতে পারবে।

(ঘ) পদ্ধতি/ সময়/ ভোগান্তি/ ব্যয়/ সেবার মানে কী কী পরিবর্তন এনেছে?

	সময়	খরচ	যাতায়াত
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	১-২ দিন	নাই	২-৩ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	কয়েক ঘন্টা	নাই	নাই
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবাগ্রহিতার প্রত্যাশিত বেনিফিট	১-২ দিন প্রায়	নাই	২-৩ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে সেবা সম্পেক না জানায় অনেকেই কাঙ্ক্ষিত সেবা হতে বঞ্চিত হতো।			

৪। উপকারভোগী বা অংশীজনের প্রতিক্রিয়া/অনুভূতি (২০০ শব্দের মধ্যে বিবরণ দিন):

সফুরা বেগম গ্রাম: মান্দারজানী, বাসাইল, টাংগাইল তার মায়ের চিকিৎসার খরচ দিতে না পেরে অসহায় অবস্থায় দিন কাটাচ্ছিলেন। পাশের বাড়ীর কলেজ পড়ুয়া ছাত্র তাকে রোগীকল্যাণ সমিতির কথা বলেন এবং মোবাইল এ্যাপ ব্যবহার করে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার, বাসাইল, টাংগাইলের সাথে যোগাযোগ করে। সহজেই ভোগান্তী ছাড়া সেবা পেয়ে খুবই তৃপ্ত বলে জানান তিনি।

৬। টিভিসি/গ্রাফ/ ইনফোগ্রাফিকস/ ছবি/ভিডিও:





৫। উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম :

	দলনেতা	সদস্য১	সদস্য২
নাম	হারুনুর রশীদ	মোকহেদ আলম চৌধুরী	মো: শাহানুর আলম
পদবি	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	ফিল্ড সুপার ভাইজার	ইউনিয়ন সমাজকর্মী
দপ্তর	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়
ঠিকানা	বাসাইল ,টাংগাইল	বাসাইল ,টাংগাইল	বাসাইল ,টাংগাইল
মোবাইল	০১৭৩৪৫১০২১২	০১৯১২৪৫০৫৭৪	০১৭১২৮৯৪০৪৫