১। ক. চিহ্নিত সেবার নাম:

খাদ্যবান্ধব কর্মসূচির উপকারভোগীদের মাঝে খাদ্যশস্য বিতরণ।

১। খ. সেবা গ্রহণকারী কারা?

খাদ্যবান্ধব কর্মসূচির তালিকাভুক্তদেশের ৫০ লাখহতদরিদ্র পরিবার।

২। ক. সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয়?

- খাদ্যবান্ধব ডিলারগণ উপজেলা খাদ্যবান্ধব কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত বারে (সপ্তাহে ০৩ দিন) সকাল ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পর্যন্ত ভোক্তাদের মাঝে চাল বিতরণ করেন।
- ডিলারগণ প্রতি কেজি চাল বিতরণের জন্য ১.৫০-২.০০ টাকা কমিশন পান।
- খাদ্যশস্য সুষ্ঠুভাবে বিতরণের বিষয়টি তদারকি করার জন্য খাদ্য বিভাগের একজন কর্মকর্তা/কর্মচারী গড়ে ০৫-০৬টি বিক্রয়কেন্দ্রে তদারকির দায়িত্ব পালন করেন।
- উপজেলা প্রশাসন কর্তৃক নিযুক্ত ০১ জন ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে খাদ্যশস্য বিক্রয় করা হয়।
- উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃক মাসে কমপক্ষে ১০টি কেন্দ্র এবং জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃক মাসে কমপক্ষে ০২টি উপজেলার বিতরণ কেন্দ্র পরিদর্শন করা হয়।
- অভিযোগ গ্রহণের জন্য উপজেলা ও জেলা অফিসে অভিযোগ বাক্স থাকলেও সেবা গ্রহীতা সময় ও অর্থ ব্যয় করে অফিসে এসে অভিযোগ দাখিল করেন না।

২. খ. চিহ্নিত সেবা প্রদান করা/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বিদ্যমান সমস্যা ও সমস্যার মূল কারণ:

বিদ্যমান সমস্যা	সমস্যার মূল কারণ	সমস্যার কারণে সেবা গ্রহিতাদের ভোগান্তি/ সমস্যার কারণে সৃষ্ট ফলাফল
খাদ্যশস্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ভোক্তা কোন অসুবিধার (সঠিক ওজন, নির্ধারিত মূল্য, চালের মান প্রভৃতি) সম্মুখীন হলে তাৎক্ষণিকভাবে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সুযোগ পান না	অভিযোগ দাখিলের জন্য কর্তৃপক্ষের কোনফোন/মোবাইল নম্বর সেবা গ্রহীতার কাছে না থাকা	সঠিকভাবে খাদ্যশস্য প্রাপ্তি হতে বঞ্চিত হওয়া
সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধার সম্মুখীন হলে কার নিকট প্রতিকার পাওয়া যাবে বা অভিযোগ দাখিল করা যাবে এ সম্পর্কে অধিকাংশ ভোক্তার কোন ধারণা নেই।	অভিযোগ দাখিল সম্পর্কিত কোন নোটিশ ডিলারের দোকানের সম্মুখে না থাকা	খাদ্যশস্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল করতে না পারা
তদারকি কর্মকর্তা/কর্মচারী ও ট্যাগ অফিসারের সার্বক্ষণিক ডিলারের দোকানে উপস্থিত থাকতে না পারা	কর্মসূচি তদারকির জন্য আলাদা জনবল না থাকা এবং তদারকি কর্মকর্তা/কর্মচারী ও ট্যাগ অফিসারের নিজস্ব দাপ্তরিক ব্যস্ততা	খাদ্যশস্য বিতরণ কার্যক্রম সঠিকভাবে মনিটরিং করা সম্ভব হয় না
মসজিদের মাইক/স্থানীয় জনপ্রতিনিধির মাধ্যমেচাল বিক্রির তারিখ ও সময় জানানো হয়, ফলে অনেক ভোক্তা তথ্য পান না	ভোক্তার নিকট বার্তা প্রেরণের সুযোগ না থাকা	ভোক্তাকে স্থানীয় মসজিদে/ জনপ্রতিনিধির সাথে যোগাযোগ করতে হয়
তাৎক্ষনিক/যে কোন সময়ভোক্তার খাদ্যশস্য প্রাপ্তির বিষয়টি যাচাই করার সুযোগ নেই	ডাটাবেজ-এ সকল ভোক্তার মোবাইল নম্বর না থাকা	খাদ্যশস্য বিতরণ কার্যক্রম মনিটরিংয়েসমস্যা

সমস্যা ও তার কারণ সম্পর্কে বিবৃতি: (Where, who, how much, what and why?)

খাদ্যবান্ধব ডিলারের দোকানের সামনে কর্তৃপক্ষের কোনফোন/মোবাইল নম্বর না থাকায় দরিদ্র উপকারভোগী খাদ্যশস্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন অসুবিধার (সঠিক ওজন, নির্ধারিত মূল্য, চালের মান প্রভৃতি) সম্মুখীন হলে তাৎক্ষণিকভাবে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সুযোগ পান না।কার নিকট প্রতিকার পাওয়া যাবে বা অভিযোগ দাখিল করা যাবে এ সম্পর্কে অধিকাংশ ভোক্তার কোন ধারণা নেই।দাপ্তরিক ব্যস্ততার দরুণ ট্যাগ অফিসার/তদারকী কর্মকর্তা-কর্মচারী সার্বক্ষণিক ডিলারের দোকানে উপস্থিত থাকতে পারেন না।ফলে ভোক্তা সমস্যার প্রতিকার প্রাপ্তি হতে বঞ্চিত হন। মসজিদের মাইক/স্থানীয় জনপ্রতিনিধির মাধ্যমে খাদ্যশস্য বিক্রির তারিখ ও সময় জানানো হয়, যার দরুণ অনেক ভোক্তা তথ্য পান না।ডাটাবেজ-এ সেবা গ্রহীতার মোবাইল নম্বর না থাকায়তাৎক্ষনিক/যে কোন সময় ভোক্তার খাদ্যশস্য প্রাপ্তির বিষয়টি যাচাই করা যায় না।

৩। সমস্যার ভুক্তভোগী কারা?

খাদ্যবান্ধব কর্মসূচির তালিকাভুক্তহতদরিদ্র পরিবার।

৪। সমস্যা সমাধানে প্রদত্ত আইডিয়াটির শিরোনাম:

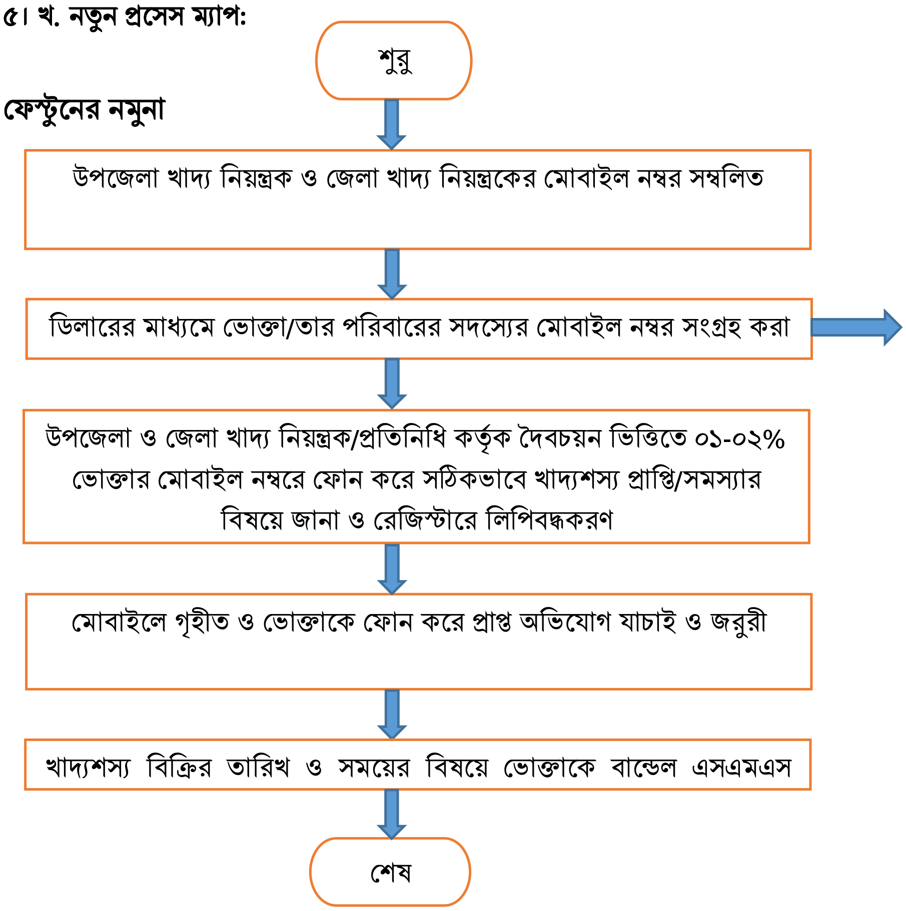
খাদ্যবান্ধব কর্মসূচির ভোক্তাদের খাদ্যশস্য প্রাপ্তি মনিটরিং।

৫। সমাধান প্রক্রিয়া

ক. আইডিয়ার বিবরণ:

খাদ্যবান্ধব ডিলারের দোকানের সামনে উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ও জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের মোবাইল নম্বর সম্বলিত ফেস্টুন ঝুলিয়ে রাখা হয়। ভোক্তাগণ খাদ্যশস্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত সমস্যা/অভিযোগ সহজেই কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারেন। উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক/জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক তার আওতাধীন কর্মকর্তা কর্মচারীর মাধ্যমে অভিযোগের বিষয়টি যাচাই করে স্বল্পতম/সময়ের মধ্যে সমস্যার সমাধান করেন। ডিলারের মাধ্যমে ভোক্তা/তার পরিবারের সদস্যের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ করে ভোক্তাদের বিদ্যমান ডাটাবেজ-এ অন্তর্ভুক্ত করা হয় এবং দৈবচয়নভিত্তিতে ১-২% ভোক্তার মোবাইল নম্বরে ফোন করে সঠিকভাবে খাদ্যশস্য প্রাপ্তির বিষয়টি যাচাই করা হয়। বান্ডেল এসএমএস এর মাধ্যমে ভোক্তাদেরকে খাদ্যশস্য বিক্রির তারিখ ও সময় জানিয়ে দেয়া হয়।

৫। খ. নতুন প্রসেস ম্যাপ:



ফেস্টুনের নমুনা

খাদ্যবান্ধব কর্মসূচির চাল (১০ টাকা কেজি) সঠিকভাবে প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন অসুবিধার সম্মুখীন হলে নিম্নোক্ত নম্বরে যোগাযোগ করুন:

উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক,
ব্রাহ্মণবাড়িয়া সদর:
০১৩১৬-৬৩৫৮২৮

উল্লিখিত কর্মকর্তার নিকট সমাধান না পাওয়া গেলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগের নম্বর:

জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক, ব্রাহ্মণবাড়িয়া:
০১৩১৬-৬৩৫৮২৫

ধন্যবাদান্তে
খাদ্য বিভাগ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া জেলা।

(অভিযোগকারীর পরিচয় গোপন রাখা হবে এবং আন্তরিকভাবে সমস্যার সমাধান করা হবে)

৫। গ. উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কি?

১) ভোক্তা কর্তৃক অভিযোগ দাখিলের জন্য কর্তৃপক্ষেরমোবাইল নম্বরডিলারের দোকানেরসম্মুখেপ্রদর্শিত হওয়া।

২) দৈবচয়নভিত্তিতে ভোক্তাদের ফোন করে খাদ্যশস্য প্রাপ্তি যাচাই করা।

৩) বান্ডেল এসএমএস এর মাধ্যমে ভোক্তাদের চাল বিক্রির তারিখ ও সময় জানিয়ে দেয়া।

৪) তাৎক্ষনিক/যে কোন সময় ভোক্তার খাদ্যশস্য প্রাপ্তির বিষয়টি যাচাইকরতে পারা।

৫। ঘ. উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী হার্ডওয়্যার/ সরঞ্জমাদি/অবকাঠামো লাগবে?

১. ফেস্টুন- ৪০টি ২. মোবাইল সেট- ০২টি ৩. সিম- ০২টি ৪. লিফলেট- ১০০০ পিস

৫। ঙ. উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী ব্যাকগ্রাউন্ড ওয়ার্ক করতে হবে? (সফটওয়্যার তৈরি, ডাটাবেজ তৈরি, এসএমএস বান্ডিল ক্রয় ইত্যাদি)

১) উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ও জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের মোবাইল নম্বর সম্বলিত ফেস্টুন তৈরি করা।

২) ডিলারদের মাধ্যমে ভোক্তাদের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ করা।

৩) সংগৃহীত মোবাইল নম্বর বিদ্যমান উপকারভোগীর ডাটাবেজ-এ অন্তর্ভুক্ত করা।

৪) এসএমএস বান্ডিল ক্রয় করা।

৫) প্রচারণার জন্য লিফলেট তৈরি।

৬। প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV):

	সময়	**খরচ**	**যাতায়াত**
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	২-৩ ঘন্টা (অভিযোগ দাখিলের জন্য ভোক্তার উপজেলা/জেলা অফিসে গমন)	১০০-১৫০ টাকা	১-২ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	৩-৪ মিনিট (মোবাইল ফোনে কল করে অভিযোগ দাখিল করা)	৫-৬ টাকা	০
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহিতার প্রত্যাশিত বেনিফিট	১১৭- ১৭৬ মিনিট	৯৫-১৪৪ টাকা	১-২ বার

অন্যান্য সুবিধা:

১) ভোক্তাগণ খুব সহজে সেবা প্রাপ্তির সমস্যা যথাযথ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারেন এবং প্রতিকার প্রাপ্তির পথ সুগম হয়।

২) ডিলার কর্তৃক ভোক্তাদের মাঝে খাদ্যশস্য বিতরণ কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা (Good Governance) বৃদ্ধি পায়।

৭। উদ্যোগটির বাস্তবায়নকারী টিম:

টিম লিডার	সদস্য	সদস্য	সদস্য	সদস্য
সুবীর নাথ চৌধুরী জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ব্রাহ্মণবাড়িয়া	মোঃ হারুন-অর-রশিদ সহকারী খাদ্য নিয়ন্ত্রক ব্রাহ্মণবাড়িয়া	কাউসার সজীব উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক, ব্রাহ্মণবাড়িয়া সদর, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	মোঃ আবু কাউছার সংরক্ষণ ও চলাচল কর্মকর্তা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া সদর এলএসডি	মোঃ মাসুক মিয়া ডাটা এন্ট্রি/কন্ট্রোল অপারেটর জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, ব্রাহ্মণবাড়িয়া

৮. রিসোর্স ম্যাপ:

খাতভিত্তিক প্রয়োজনীয় সম্পদ	বিবরণ (নাম ও পরিমান)	প্রয়োজনীয় অর্থ	কোথা হতে পাওয়া যাবে/অর্থের উৎস
জনবল	০৮ জন	বিদ্যমান জনবল	-
কারিগরি যন্ত্রপাতি (সফট্ওয়্যার/কম্পিউটার)	কম্পিউটার- ০২টি	বিদ্যমান কম্পিউটার	-
বস্তুগত (স্টেশনারী/বাল্ক এসএমএস ইত্যাদি)	ফেস্টুন তৈরি- ৪০টি মোবাইল সেট ক্রয়- ০২টি সিম ক্রয়- ০২টি বাল্ক এসএমএস ক্রয় লিফলেট তৈরি	৮,০০০+১০,০০০+ ৩০০+২৮,৫০০+ ১০,০০০= ৫৬,৮০০/-	খাদ্য অধিদপ্তর
অন্যান্য (প্রশিক্ষণ, পরিদর্শন, মূল্যায়ন, সভা, প্রিন্টিং ইত্যাদি)	১. ডিলারের নিকট হতে ভোক্তাদের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ ২.মোবাইল নম্বর ডাটাবেজ-এ অন্তর্ভুক্তকরণ ৩. তালিকা প্রিন্ট ও ফটোকপিকরণ (০৪ সেট) ৪.০৩ মাসের মোবাইল রিচার্জ ৫. সভা ৬.পরিদর্শন ৭. প্রচারণা৮.মূল্যায়ন	৪০০০+০+৬,০০০+ ৩,০০০+৫,০০০+ ৫,০০০+১০,০০০+ ৫,০০০= ৩৮,০০০/-	খাদ্য অধিদপ্তর
প্রয়োজনীয় মোট অর্থ		**৯৪,৮০০/-**	**খাদ্য অধিদপ্তর**

৯. আইডিয়া পাইলট করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম:

মাইলস্টোন (অর্জন)	একটিভিটি	কে করবে?	মাস					
			ডিসেম্বর	জানুয়ারি	ফেব্রুয়ারি	মার্চ	এপ্রিল	মে
প্রাথমিক প্রস্তুতি	অফিস প্রধান/উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা, অবহিতকরণ ও মৌখিক অনুমতি গ্রহণ	টিম লিডার						
	টিম গঠন	টিম লিডার						
উপকারভোগীদের সাথে মত বিনিময়	উপকারভোগিদের নির্বাচন ও তারিখ নির্ধারণ	টিম লিডার						
	ফরম তৈরি	টিম লিডার+সদস্য						
	মতামত গ্রহণ	টিম লিডার						
	মতামত একত্রীকরণ	টিম লিডার+সদস্য						
	আইডিয়া চুড়ান্তকরণ	টিম লিডার						
বাজেট তৈরি ও তহবিল সংগ্রহ	পাইলট করার জন্য বাজেট তৈরি	টিম লিডার						
	সম্পদের সম্ভাব্য উৎসসমূহ সুনির্দিষ্টকরণ	টিম লিডার						
	অর্থ সংগ্রহ	টিম লিডার						

উপকরণ ক্রয়	উপকরণের তালিকা তৈরি	টিম লিডার+সদস্য						
	ক্রয় সভা	টিম লিডার+সদস্য						
	কার্যাদেশ দেওয়া	টিম লিডার						
	মালামাল সরবরাহ ও গ্রহণ করা	সরবরাহকারী+ টিম লিডার						
প্রশিক্ষণ ও প্রচারণা	প্রশিক্ষণের জন্য কন্টেন্ট তৈরি	টিম লিডার+সদস্য						
	প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন	টিম লিডার+সদস্য						
	প্রশিক্ষণের জন্য তারিখ ও ভেন্যু নির্বাচন	টিম লিডার						
	স্থানীয় মিডিয়ায় প্রচার	টিম লিডার+সদস্য						
নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদান শুরু (পাইলট শুরু)	আনুষ্ঠানিকভাবে নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদান শুরু করার জন্য তারিখ ও অতিথি নির্ধারণ করা	টিম লিডার						
	লিফলেট, পোস্টার ও র‌্যালি করা	টিম লিডার+সদস্য						
	স্থানীয় ডিজিটাল নেটওয়ার্কের ব্যবহার করে প্রচারণা	টিম লিডার+সদস্য						
	নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদান শুরু করা	টিম লিডার+সদস্য						
মনিটরিং	মনিটরিং টিম গঠন	টিম লিডার						
	মনিটরিং টিমের টিওআর নির্ধারণ	টিম লিডার						
	মনিটরিং প্রতিবেদন তৈরির জন্য ফরম্যাট/গাইডলাইন তৈরি	টিম লিডার+সদস্য						
মূল্যায়ন	মূল্যায়নের জন্য কমিটি গঠন	টিম লিডার						
	মূল্যায়নের জন্য সূচক/পরিমাপক (মূল্যায়নের ফ্রেমওয়ার্ক) নির্ধারণ	টিম লিডার+সদস্য						
	মূল্যায়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রস্তুত ও বিতরণ	টিম লিডার+সদস্য						
	শুরু হতে শেষ পর্যন্ত সকল কার্যক্রম নিয়ে প্রজেক্ট ডকুমেন্ট তৈরি	টিম লিডার+সদস্য						
	ডকুমেন্ট প্রকাশনা	টিম লিডার						

১০. সুবিধাভোগীর ধরণ ও সংখ্যা:

- **ধরণ:** তালিকাভুক্ত হতদরিদ্র পরিবার।
- **সংখ্যা:** ১৮,৮৪২ টি।

১১। ক. ঝুঁকি:

ঝুঁকি	ঝুঁকির উৎস	ঝুঁকির ধরণ (gravity)			ঝুঁকির সম্ভাবনা (probability)			ঝুঁকিটি নিরসন করা সম্ভব কিনা		কিভাবে নিরসন করা হবে
		উচ্চ	মধ্যম	নিম্ন	উচ্চ	মধ্যম	নিম্ন	হ্যাঁ	না	
দাপ্তরিক ব্যস্ততার মধ্যে প্রচুর কল রিসিভ করা	বাস্তবায়ন কারী কর্মকর্তা			নিম্ন			নিম্ন	হ্যাঁ		সহকারী অফিসার রিসিভ করবেন
সভা/সেমিনারে উপস্থিতির সময় কল রিসিভ করতে না পারা	বাস্তবায়ন কারী কর্মকর্তা			নিম্ন			নিম্ন	হ্যাঁ		সভা/সেমিনারের পর কল ব্যাক করা
ডিলার কর্তৃক ফেস্টুন খুলে রাখা	ডিলার			নিম্ন			নিম্ন	হ্যাঁ		ফেস্টুন টানানো বাধ্যতামূলক করা
সেবা গ্রহীতার মোবাইল নম্বর না থাকা	সেবা গ্রহীতা			নিম্ন			নিম্ন	হ্যাঁ		পরিবারের সদস্যের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ করা

১১। খ. আপনার উদ্ভাবনী আইডিয়াটি এসডিজি (SDG) কোন কোন লক্ষ্য ও সূচকের সাথে সম্পৃক্ত?

এসডিজি গোল-২: জিরো হাঙ্গার (ক্ষুধা মুক্তি)।

লক্ষ্যমাত্রা-২.১: ২০৩০ সালের মধ্যে সকল মানুষ, বিশেষ করে, অরক্ষিত পরিস্থিতিতে বসবাসকারী জনগোষ্ঠি, দরিদ্র জনগণ ও শিশুদের জন্য বিশেষ অগ্রাধিকারসহ বছরব্যাপী নিরাপদ, পুষ্টিকর ও পর্যাপ্ত খাদ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করে ক্ষুধার অবসান ঘটানো।

সূচক-২.১.২: খাদ্য নিরাপত্তাহীনতা সংক্রান্ত অভিজ্ঞতার মাপকাঠির ভিত্তিতে জনগণের মাঝে মাঝারি বা তীব্র খাদ্য নিরাপত্তাহীনতার ব্যাপকতা।

১২. Details of the Owner:

নাম	পদবী	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	আইডিয়া পাইলটিং এলাকা
সুবীর নাথ চৌধুরী	জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক	জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	০১৭২৩-৭৭৯১৪৮	subir31st@gmail.com	ব্রাহ্মণবাড়িয়া জেলার ব্রাহ্মণবাড়িয়া সদর উপজেলা

১৩. মেন্টরের তথ্য:

নাম	পদবী	অফিস	মোবাইল	ই-মেইল
মোঃ মাহবুবুর রহমান	আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম	আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, ১১৯, সদর ঘাট রোড, চট্টগ্রাম	০১৭১৫-৭৭২৯৪৮	rcfctg@gmail.com

(সুবীর নাথ চৌধুরী)

জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক
ব্রাহ্মণবাড়িয়া।
ফোন: ০৮৫১-৫৮২৩২