বাংলাদেশে কমপিউটারায়ন

সমস্যা ও সম্ভাবনার প্রেক্ষিত

সৈয়দ জগলুল পাশা

(পূর্ব প্রকাশিতের পর)

বাংলাদেশে কমপিউটারায়নের জন্য যে সব খাতের বিষয়ে আমরা আলোকপাত করেছি,সে সবের মধ্যে বিদ্যুৎ, জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ, টেলিফোন, গ্যাস ও বিশুদ্ধ পানি সরবরাহ খাত অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। বিদ্যুৎ, জ্বালানী ও খনিজ সম্পদের সেবা সরবরাহকারী সংস্থাসমূহ হলো বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড, ঢাকা বিদ্যুৎ সরবরাহ কর্তৃপক্ষ (ডেসা), বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, তিতাস গ্যাস বাখরাবাদ গ্যাস, জালালাবাদ গ্যাস ও পেট্রোলিয়ামজাত দ্রব্যাদি সরবরাহকারী কর্পোরেশন/ প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি। আজকের আলোচনায় আমরা বিদ্যুৎ সেবার কমপিউটারায়নের প্রেক্ষিত তুলে ধরার প্রয়াস চালাবো। প্রাসঙ্গিক পর্যায়ে টেলিফোন, গ্যাস ও পানি সরবরাহ খাত সম্পর্কেও আলোচনা আসবে।

দেশের বিদ্যুৎ উৎপাদন ব্যবস্থা বর্তমানে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের উপর ন্যস্ত। বাংলাদেশের বর্তমান বাৎসরিক চাহিদার পরিমাণ মোট প্রায় ২৬০০ মেগাওয়াট, বর্তমান উৎপাদন ব্যবস্থায় বাংলাদেশ মোট প্রায় ২০৮০ মেগাওয়াট বিদ্যুৎ উৎপাদন ক্ষমতা সম্পন্ন। উৎপাদন ক্ষমতার বিচারে প্রায় ৬০০ মেগাওয়াট বিদ্যুৎ ঘাটতি বিদ্যমান। ২০০০ সাল নাগাদ সামগ্রিক বিদ্যুৎ চাহিদা ৪৪০০ মেগাওয়াটে দাঁড়াবে। বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থার সাথে বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড পিডিবি ছাড়াও ঢাকা বিদ্যুৎ সরবরাহ কর্তৃপক্ষ (ডেসা) ও পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড (আর ই বি) সংশ্লিষ্ট। ঢাকা বিদ্যুৎ সরবরাহ কর্তৃপক্ষের আওতাধীন অঞ্চলেই দেশের সর্বাধিক বিদ্যুৎ সরবরাহ করা হয়। পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড নির্দিষ্ট গ্রামীণ এলাকায় বিদ্যুৎ সরবরাহ করে থাকে। এসকল প্রতিষ্ঠান পিডিবি উৎপাদিত বিদ্যুতের ক্রেতা।

বিদ্যুৎ সেবায় কমপিউটারের উপযোগিতা:

বিদ্যুৎ সেবায় কমপিউটারের উপযোগিতা মূলত: নিম্নরূপ:

(১) বিদ্যুৎ উৎপাদন ও বিতরণ এর সঠিক খতিয়ান নিরূপন ও পরিবীক্ষণ;

(২) সিষ্টেম লস পরিবীক্ষণ ও তা কমানোর জন্য তাৎক্ষনিক ব্যবস্থা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা;

(৩) বিদ্যুৎ গ্রাহকদের জন্য প্রকৃত বিল প্রণয়ন ও সরবরাহে দক্ষতা সৃষ্টি ;

(৪) বিদ্যুৎ বিল আদায় পরিস্থিতি নিয়মিত পরিবীক্ষণ ;

(৫) বিদ্যুৎ বিল আদায়-পদ্ধতিকে-কম ব্যয় সাধ্য করা;

(৬) বিদ্যুৎ সেবা সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন ;

বাংলাদেশে বিদ্যুৎ বিল ব্যবস্থার এক সময় কমপিউটার প্রযুক্তির সংযোজন ঘটেছিল অগ্রণী ব্যাংক এর মাধ্যমে। ঢাকা মহানগরীর বিদ্যুৎ বিল নির্ধারিত ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আদায় করত: বিল সংক্রান্ত তথ্য প্রক্রিয়াকরণ কম্পিউটারে অত্যন্ত দক্ষতার সাথে করা হতো। এটা ছিল অনেকটা আধা প্রযুক্তি ও আধা-শ্রম নির্ভর। এ সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য কোন এক পর্বে লেখার আশা রাখছি।

দক্ষ বিদ্যুৎ সেবা প্রদানের সব কিছু কেবল সরাসরি কমপিউটার ব্যবহারের সাথে সম্পর্কিত নয়। তাছাড়া কমপিউটার যে শুধু ডেসা, পিডিবি, আইবি তে সম্প্রসারণের মাধ্যমে এ সেবা দক্ষতা পাবে তা নয়। বরং কমপিউটার ব্যবহারে ও সেবা খাতে জড়িত অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সংস্থা সমূহের সমন্বয়ে এ ব্যবস্থা অধিকতর দক্ষতা অর্জন করতে পারে। এ জন্যে বিশেষভাবে ব্যাংক এবং অন্যান্য সেবা প্রদানকারী সংস্থা তথা টেলিগ্রাফ ও টেলিফোন বোর্ড, ওয়াসা, গ্যাস ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানী এর মধ্যে ব্যাপক ও কার্যকর সমন্বয় সাধন অপরিহার্য্য। এ রূপ সমন্বয় সাধনের পর কমপিউটার ব্যবহার ব্যাপক সুফল বয়ে আনতে পাবে।

এ পর্যায়ে বিশেষভাবে উল্লিখিত সংস্থা সমূহের সেবার বিল প্রণয়ন ও আদায় ব্যবস্থার একটি সম্ভাব্য মডেল উপস্থাপন করা যাচ্ছে। এ মডেল আলোচনার প্রারম্ভে বর্ণিত সেবা সমূহের বিল প্রণয়ন ও আদায় পদ্ধতিগত কারণে গ্রাহকদের যে অসুবিধা হয় তা নিম্নে উপস্থাপিত হলো :

(১) কেবলমাত্র টেলিফোন বিল ব্যতিরেকে অন্যান্য বিল কমপিউটার ব্যবহারের মাধ্যমে প্রণীত হয় না। কমপিউটারে প্রণীত টেলিফোন বিলে ও মিটার রিডিংজনিত জটিলতায় অনেক ভুল-ভ্রান্তি ঘটে থাকে,

(২) একই মাসে চার জায়গায় অবস্থিত পৃথক পৃথক ব্যাংক শাখায় বিদ্যুৎ, টেলিফোন, গ্যাস ও পানির বিল দিতে গিয়ে গ্রহকদের প্রচুর সময় নষ্ট হয়। এ ভোগান্তির ধকল সইতে না পেরে অনেকের সেবার বিল যথা সময়ে পরিশোধ করা হয় না। ফলে একাধারে সেবা দানকারী সংস্থা যেমন বঞ্চিত হয়, তেমনি সারচার্জ ও অন্যান্য হয়রানীর শিকার হতে হয় গ্রাহকদেরও ।

(৩) বিল প্রণয়ন ও আদায়ে নিয়োজিত জনশক্তির যথাযথ ব্যবহার হয় না এবং অনেক ক্ষেত্রেই তাদেরকে কেবল গ্রাহকদের অভিযোগ সুরাহা করার কাজে লিপ্ত থেকে সময় নষ্ট করতে হয় ।

সম্ভাব্য মডেল:

সেবা খাতসমূহের দক্ষতা উন্নয়ন ও কমপিউটার সুবিধা সম্প্রসারণের জন্য নিম্নোক্ত পদ্ধতির কথা বিবেচনায় আনা যেতে পারে :

(১) উল্লিখিত ৪টি সেবা খাতকে একত্রে কমপিউটার ব্যবহারের আওতায় এনে অধিকতর দক্ষ করে তুলতে হলে সেবা খাতের সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখাসমূহকে কমপিউটারায়ন করা প্রাথমিক পর্যায়ে যথেষ্ট হতে পারে। মহানগরীর এসকল শাখাসমূহকে নেটওয়ার্কিং এর আওতায় আনয়ন করে এ সুবিধা আরো গতিশীল করা দু:সাধ্য নয় মোটেও ।

(২) এ সকল সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তিদের নির্ধারিত ব্যাংক শাখায় সার্ভিস একাউন্ট থাকতে পারে। ব্যাংক সমূহ যেভাবে চলতি হিসাব ও সঞ্চয়ী হিসাব খুলে থাকে, তেমনি সার্ভিস হিসাব খুলতে পারে। এ সার্ভিস হিসাব থেকেই প্রাপকের দাবী পরিশোধিত হতে পারে।

(৩) সার্ভিস হিসাবের নং আইডি নং-এর মত এমনভাবে ডিজাইন করা সম্ভব যাতে উল্লিখিত চারটি প্রতিষ্ঠানই একই নম্বর ব্যবহার করতে পারে। প্রয়োজনে মূল সার্ভিস হিসাব নং/ আইডি নং বিদ্যমান রেখে উল্লিখিত পৃথক পৃথক সংস্থার সেবাওয়ারী আলাদা আরেকটি আইডি নং ব্যবহার ও সম্ভব হতে পারে ।

(৪) বিল প্রণয়নকারী সংস্থা বিল সমূহ প্রণয়ন করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখায় ওগ্রাহকের নিকট অনুলিপি প্রেরণ করবে। ব্যাংক বিল প্রাপ্তির পর গ্রাহকের সার্ভিস হিসাবের স্থিতি থেকে বিল পরিশোধ করতে পারে । ব্যাংক-ক্লায়েন্ট সম্পর্ক উন্নত থাকলে ব্যাংকসমূহ সম্ভাব্য ক্ষেত্রেগ্রাহকের নিকট দেনা রেখে ব্যাংকিং নিয়মানুযায়ী তা পরিশোধ করে দিতে পারে। বিল প্রাপ্তির ১ মাস পর ব্যাংক পরিশোধ করলে ইতোমধ্যে অস্বাভাবিক ত্রুটি পূর্ণ বিল নিষ্পত্তি করা যাবে। তাছাড়া ত্রুটিপূর্ণ বিল অনিষ্পন্ন রেখেও পরবর্তী বিলসমূহ ব্যাংক প্রদান করতে পারবে। তাছাড়া গ্রাহকের নির্দেশে অগ্রীম যে কোন অংকের বিল প্রদানের সুবিধাও থাকতে পারে ।

(৫) বিল প্রণয়নের জন্য ত্রৈমাসিক বিল প্রদান পদ্ধতি প্রবর্তন করা যথার্থ হবে। এর ফলে যে মাসে গ্রাহক টেলিফোন বিল দেবেন, পরবর্তী মাসে পানির বিল এবং তৎপরবর্তী মাসে বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদি দিতে পারবেন। গ্রাহকদেরকে ভূয়া বিলের খপ্পর থেকে নিষ্কৃতি দেবার জন্য প্রণীত বিলে গ্রাহকের স্বাক্ষর গ্রহণ পদ্ধতি পরীক্ষামূলক ভাবে চালু করেও দেখা যেতে পারে ।এতে বিল প্রণয়নকারীদের খরচ ও ঝামেলা কমবে। তাছাড়া বিল আদায়ে সংশ্লিষ্ট জনবল খেলাপী গ্রাহকদের তাগাদা পত্র প্রদানসহ আনুষাঙ্গিক ব্যবস্থা ভালভাবে নিতে পারবেন ।

(৬) সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের কেন্দ্রীয় শাখা, সংস্থার কেন্দ্রীয় বা সংশ্লিষ্ট বানিজ্যিক পরিচালন দপ্তর ও,এম, আর মেশিন, ফরম ও কমপিউটার নেটওয়ার্ক ব্যবহারের মাধ্যমে দ্রুত বিল আদায় পরিস্থিতি মনিটরিং করতে পারবে। ব্যাংক শাখা হতে এ তথ্য কেন্দ্রীয় /সংস্থা পর্যায়ে সরবরাহ করা যায়।

(৭) কমপিউটার ভিত্তিক বিবরণী প্রণয়ন এবং ব্যাংক ও সংস্থাসমূহের পর্যায়ে তা নিয়মিত বিনিময়ের মাধ্যমে সংস্থা পর্যায়ে রক্ষিত গ্রাহক হিসাবের লেজার আপডেট বা নিরীক্ষণ সম্ভব হতে পারে ।

আজকের আলোচনায় আমরা কেবল কমপিউটার ব্যবহারে সীমাবদ্ধ রাখিনি। কমপিউটারের ব্যবহারের পাশাপাশি বিদ্যমান সেবা খাতসমূহের সমন্বয় ও সুষ্ঠু পদ্ধতি বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা খাতের দক্ষতা উন্নয়ন সম্ভাবনার হতে পারে। তাছাড়া প্রস্তাবিত পদ্ধতি বিশেষজ্ঞ ও অভিজ্ঞ জনের পরামর্শ ও বিবেচনা সমন্বয়ে আরো কার্যকর হয়ে উঠতে পারে । (চলবে)

গ্রাহক হতে হলে

দুই বছরের জন্য (রেজিষ্ট্রি ডাকে) তিনশত টাকা, এক বছরের জন্য (রেজিষ্ট্রি ডাকে) দুইশত টাকা, ছয় মাসের জন্য (রেজিষ্ট্রি ডাকে) একশত দশ টাকা নগদ, মানি অর্ডার, চেক (ঢাকা শহরের বাহিরের চেক গ্রহণযোগ্য নয়), ব্যাংক ড্রাফট-এ কমপিউটার জগৎ নামে ১৪৬/১ আজিমপুর রোড, ঢাকা-১২০৫ এই ঠিকানায় পাঠাতে হবে।