

বিবর্তনের পথে বিশ্বায়িত জনপ্রশাসন প্রণালী: নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গির অবতারণা ও যৌক্তিকতা

অমিতাভ কাঞ্জিলাল*

প্রাপ্ত: ২৮/০২/২০২৩

পরিমার্জন: ০৯/০৪/২০২৩

গৃহীত: ২১/০৪/২০২৩

সারসংক্ষেপ: জনপ্রশাসন শাস্ত্র পরিবর্তিত আর্থসামাজিক ও রাজনৈতিক পরিস্থিতির সাথে তাল মিলিয়ে উদ্ভাবনী চিন্তাধারাকে সম্পৃক্ত করে তার গতিশীলতা বজায় রেখেছে। বিশ্বায়ন পরবর্তী দশকগুলিতে রাষ্ট্রের সীমিত সার্বভৌমত্বের পরিসর, আমলাতন্ত্রের কর্তৃত্বহ্রাস ইত্যাদির মাধ্যমে জনপ্রশাসনের ধারণা যে কঠিন চ্যালেঞ্জের মুখে এসে দাঁড়িয়েছিল, তার থেকে নতুন পরিচিতির সন্ধানে সর্বশেষ যে তাত্ত্বিক ভিত্তিতে এসে উপনীত হয়েছে আজকের জনপ্রশাসন, তার নাম নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach)। সংকুচিত রাষ্ট্রীয় বিনিয়োগের পরিসরে সরকারি ও বেসরকারি মালিকানার যৌথ উদ্যোগে জনগণকে যথাযথ পরিষেবা দেবার যে আধুনিক বিপণন-প্রণালী ভিত্তিক ব্যবস্থাপনা রাষ্ট্রীয় ক্ষেত্রে অনুসৃত হচ্ছে তার শর্তাবলী অনুযায়ী জনপ্রশাসকদের ভূমিকার জরুরী অভিযোজন সম্পর্কে একটি তাত্ত্বিক আলোচনার অবতারণা করে যে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach)-র সূত্রপাত, তার মতবাদিক উৎস, বৈশিষ্ট্যসমূহ, অভিমুখ এবং সাবেকি জনপ্রশাসন শাস্ত্রের সাথে তার একটি তুলনামূলক আলোচনার আয়োজন বর্তমান নিবন্ধটি।

সূচক শব্দ: গণতান্ত্রিক নাগরিকতা, সম্প্রদায়বোধ, নিয়োজনধর্মীতা, দায়িত্বশীলতা, নাগরিকমনস্ক কর্মচারী, ব্যবহারকারী-সহায়ক।

* সহকারী অধ্যাপক, রাষ্ট্রবিজ্ঞান বিভাগ, শিলিগুড়ি কলেজ।

e-mail: dr.amitavakanjilal@gmail.com

জনপ্রশাসন শাস্ত্রের বিবর্তনের ধারায় একবিংশ শতকে আবির্ভাব হয়েছিল সম্পূর্ণ নতুন আর যুগোপযোগী একটি সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গির যা নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি বা নিউ পাবলিক সার্ভিস অ্যাপ্রোচ (New Public Service Approach) হিসেবে প্রাসঙ্গিকতা অর্জন করে, যার কেন্দ্রীয় বক্তব্যটি ছিল জন ব্যবস্থাপনা (Public Management) প্রণালীর মনোযোগ নিবদ্ধ হওয়া উচিত ‘নাগরিক (Citizen), অধিবাসী সম্প্রদায় (Community) ও সুখী-সমাজ (Civil Society)’-র প্রতি। অতএব সেক্ষেত্রে জনসেবক (Public Servants)-রা উন্নয়নের সামাজিক বাঁটোয়ারাকে পরিচালনার পরিবর্তে নাগরিকদের সাধারণ চাহিদাগুলি সুসংগঠিত দাবীর আকারে গ্রহিত করতে প্রয়োজনীয় ভূমিকা পালন করবেন – এমনটাই কাঙ্ক্ষিত। ইতিপূর্বে নয়া জনব্যবস্থাপনা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Management)-র প্রবক্তাদের অভিমত ছিল জনসেবকেরা হবেন ব্যবস্থাপক বা ম্যানেজার আর তারা জনগণকে উপভোক্তা বা ক্রেতা হিসেবে গণ্য করবেন এবং বাজার-ব্যবস্থার শর্তাবলী অনুযায়ী প্রত্যেক ব্যক্তি উপভোক্তার চাহিদাকে অনুধাবন করে সেই মোতাবেক তাদের স্বার্থপূরণে সক্রিয়তা দেখাবেন। নীতিগত প্রশ্নে স্পষ্টতঃই নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS) তার থেকে স্বতন্ত্র অবস্থান নিয়েছে, যুগপৎ স্বাতন্ত্র্য অর্জন করেছে সাবেক জনপ্রশাসনের ধ্যানধারণা থেকেও, যেখানে জনসেবকেরা গণ্য হয়েছেন ‘আমলা’ হিসেবে এবং জনগণকে মনে করা হতো ‘মক্কেল’ বা ‘গ্রাহক’, অতএব তাদের ভূমিকা হবে পরোক্ষ আর ‘আমলাগণ’ উপর থেকে যাবতীয় পরিকল্পনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে পরিষেবা বণ্টন প্রণালী পরিচালনা করবেন। অর্থাৎ জনপ্রশাসনের পূর্বপ্রচলিত ধারণাগুলিতে জনসেবক ও জনগণের সম্পর্কের ক্ষেত্রে যে ‘ক্রমোচ্চ স্তরবিন্যাস’ (Hierarchy) ও নিয়ন্ত্রণ (Control)-এর প্রভাব এবং মনোভাব লক্ষ্য করা যেত, নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)’র যুগে প্রবেশ করে সেসব অপসৃত হয়ে ‘বহুত্ব’ (Plurality) ও ‘নিয়োজনধর্মীতা’ (Engagement)-র মূল্যবোধ প্রতিষ্ঠিত ও সমৃদ্ধি অর্জন করেছে।

গবেষণা প্রশ্ন ও গবেষণা পদ্ধতি

এ-কথা সুবিদিত যে, জনপ্রশাসন শাস্ত্রের বিবর্তনের একটা বড় সময় পর্যন্ত শাস্ত্রটি ‘পরিচিতি সংকট’ (Identity Crisis)-এর গোলকধাঁধায় আবর্তিত হয়েছে। যেমন, প্রথমে নিজের স্বতন্ত্র পরিচিতির দাবী নিয়ে উড্রো উইলসনের প্রস্তাব মোতাবেক রাজনীতি বিজ্ঞানের সাথে সম্পর্ক-বিচ্ছিন্ন একটি পূর্ণাঙ্গ শাস্ত্র হিসেবে নিজেকে মেলে ধরতে চেয়েছে জনপ্রশাসন। স্বাভাবিকভাবেই প্রশ্ন উঠে এসেছে, একটি স্বতন্ত্র শাস্ত্রের জন্য প্রয়োজনীয় নীতিমালা এবং পর্যাপ্ত তাত্ত্বিক কাঠামো ততক্ষণে জনপ্রশাসন শাস্ত্র অর্জন করেছে কি না? সে প্রশ্নের দ্রুত মীমাংসা করতে গিয়ে ব্যবস্থাপন শাস্ত্রের নানান ধ্যানধারণা ও কৌশলকে মিলিয়ে একটি মোটামুটি মানের ‘মিশ্র তাত্ত্বিক কাঠামো’ ও নীতিমালা প্রবর্তনের চেষ্টা করা হয়। যদিও এ সকল নীতিমালার অধিকাংশই ছিল পশ্চিমী দেশগুলির বিভিন্ন শিল্পোৎপাদন কারখানার পরিচালন ব্যবস্থার অভিজ্ঞতালব্ধ কিছু আর্থ-বাণিজ্যিক সূত্র। পরবর্তীতে সমাজবিজ্ঞানের আলোচনায় ‘আচরণবাদোত্তর আন্দোলন’ (Post-Behavioural Movement)-এর প্রভাব বৃদ্ধি পায় এবং সেই সুবাদে জনপ্রশাসনের শাস্ত্রগত চরিত্র নির্ধারণের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন হিসেবে উঠে আসে জনপ্রশাসনের “জন” ভিত্তির প্রসঙ্গটি। অতএব রাজনীতির সাথে তার পূর্ণাঙ্গ বিচ্ছেদ অসম্ভব বলে প্রতীয়মান হয়। শেষ পর্যন্ত রাজনীতি বিজ্ঞানের একটি শাখা-শাস্ত্র হিসেবে জনপ্রশাসনের পুনর্বাঁসন ঘটে। যদিও বিশ্বের বেশ কিছু স্বনামধন্য বিশ্ববিদ্যালয় জনপ্রশাসন শাস্ত্রকে একটি পূর্ণাঙ্গ শাস্ত্র হিসেবেই মর্যাদা দিয়ে পঠন-পাঠনের ব্যবস্থা রেখেছেন, তথাপি বিশ্বের অধিকাংশ দেশে রাজনীতি বিভাগ থেকে এর স্বতন্ত্র কোনো মর্যাদা এখনো স্বীকৃত নয়।

জনপ্রশাসনের বিবর্তনে যত দৃষ্টিভঙ্গি (Approach), তত্ত্ব (Theory), মহাতত্ত্ব (Paradigm) ইত্যাদির অবতারণা হয়েছে তাদের অধিকাংশের মধ্যেই সমাজবিজ্ঞানের অপরাপর শাখার ব্যাপক প্রভাব লক্ষ্য করা যায়। আচরণবাদী আন্দোলনের প্রভাবে এ ক্ষেত্রে মনস্তত্ত্ব (Psychology)-র প্রভাব ছিল সবচেয়ে কার্যকরী। কর্মী-মনস্তত্ত্ব, পরিচালক-মনস্তত্ত্ব, প্রশাসক-মনস্তত্ত্ব ইত্যাদি জনপ্রশাসনের নানা গুরুত্বপূর্ণ অঙ্গের মনস্তাত্ত্বিক বিশ্লেষণকে অগ্রাধিকারমূলক উপজীব্য করে তাত্ত্বিক আলোচনার অগ্রগতি সম্প্রতি উপনীত হয়েছে প্রজা-মনস্তত্ত্বের নিরিখে জনপ্রশাসনের অভিমুখ নির্ধারণে। এর পেছনে বিশ্বায়ন-উদারীকরণ-ব্যক্তিমালিকানা সম্প্রসারণ জামানার বিশদ প্রভাব রয়েছে। এই জামানায় আমলাতন্ত্র তথা

রাষ্ট্রীয় কর্তৃত্বের যে বিপুল হ্রাস সুনিশ্চিত করা হয়েছে, সেখানে রাষ্ট্রপরিচালনায় ন্যায়সঙ্গত বণ্টন, সুশাসন ইত্যাদি বজায় রাখতে আমলাতন্ত্রের কাম্য ভূমিকা প্রসঙ্গে বহুতর দৃষ্টিভঙ্গি ও তত্ত্বের অবতারণা ঘটেছে। লক্ষ্য করা গেছে এসব দৃষ্টিভঙ্গি ও তত্ত্বের অধিকাংশই তাদের পূর্বতন কোনো রূপকল্প (Model)-এর সময়োচিত সংস্কার দ্বারা প্রবর্তিত সংস্করণ। এই বাস্তবতার নিরিখেই বর্তমান আলোচনাপত্রটি গবেষণা প্রশ্নের আকারে নির্ধারণ করতে চাইছে যে, নয়া পরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি কি আদতে 'নতুন বোতলে পুরনো মদ' সরবরাহ করবার প্রবণতাকেই প্রকট করে? নাকি সত্যি সত্যি রাষ্ট্রীয় প্রভূত্ব বনাম জনগণের ক্ষমতায়ন এবং গণতান্ত্রিকতার সম্প্রসারণ ইত্যাদি 'সুশাসন'(Good Governance)-এর যোষিত এই সমস্ত নীতিমালার মধ্যে কাম্য ভারসাম্য রচনা করতে গিয়ে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি অভিনবত্বের পাশাপাশি সার্বজনীন প্রয়োগ যোগ্যতা নিয়ে প্রবর্তিত হয়েছে? কারণ বিশ্বায়িত-জনপ্রশাসন প্রণালীর সাম্প্রতিক গতিপ্রকৃতি যেভাবে বাজারমুখী শক্তির টানে ও দিকে গতিসঞ্চার করেছে, আবার কোথাও কোথাও ইতস্ততঃ বোধ করে পুনরায় বাজার-নিয়ন্ত্রণকারী শক্তিগুলির তৎপরতা বৃদ্ধির জন্য জোরদার সাওয়াল তুলেছে, এই দ্বিমুখী টানাপড়েনের মাঝখানে নতুন যে কোনো দৃষ্টিভঙ্গির উদ্ভবকে তার অবস্থান স্পষ্ট করতেই হয়। জনস্বার্থকে অগ্রাধিকার দিয়ে সে প্রশ্নে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach) কতখানি গ্রহণযোগ্য তার বিশ্লেষণ বর্তমান আলোচনাপত্রে গবেষণা প্রশ্নের উত্তরসন্ধানে পাওয়া যাবে, আশা করা যায়।

পদ্ধতিগত প্রশ্নে উল্লেখ রাখা দরকার যে, সমগ্র আলোচনাটি একটি নীতিমানবাচক (Normative) সম্ভব আকারে গড়ে তোলার চেষ্টা হয়েছে। অভিজ্ঞতালব্ধ (Empirical) তথ্যসূত্র সম্পৃক্ত করে বর্তমান আলোচনাকে সম্প্রসারিত করবার প্রয়াস ভবিষ্যৎ গবেষকেরা গ্রহণ করলে করতে চাইলে এই গবেষণা-নিবন্ধ'টিকে তাঁরা প্রাসঙ্গিক বিবেচনা করতেই পারেন। আলোচনার প্রয়োজনে পশ্চিমী উন্নত দেশগুলোতে, ইতিমধ্যে যেখানে এই দৃষ্টিভঙ্গিকে বাস্তবে প্রবর্তনের প্রচেষ্টা হয়েছে, সেই প্রয়োগ-অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে যেসব ধারাভাষ্য (Commentaries) ও বিশ্লেষণ (Analysis) ইতিমধ্যে বিভিন্ন পত্রপত্রিকায় এবং গ্রন্থাবলীতে (Secondary Sources) উপস্থিত করা হয়েছে সেগুলিকে যথাযথ সমীক্ষার মাধ্যমে নির্যাস সংগ্রহ করে বর্তমান আলোচনার মূল বক্তব্য নিরূপিত হয়েছে। একইসাথে আলোচনার বিজ্ঞানসম্মত কাঠামোটি গঠনের জন্য আলোচনা পদ্ধতিতে যথাসম্ভব নৈর্ব্যক্তিক (Objective) দৃষ্টিভঙ্গি থেকে সমগ্র বিষয়টিকে পর্যালোচনার চেষ্টা হয়েছে। আলোচনার সুবিধার্থে জনপ্রশাসন শাস্ত্রের সাবেকি ভাবধারা (Traditional Public Administration), নয়া জনপরিচালন তত্ত্ব (NPM), যা কি না বিশ্বায়ন-পরবর্তী দশকগুলির গোড়ার দিকে আবির্ভূত জনপ্রশাসন শাস্ত্রের একটি প্রভাবশালী দৃষ্টিভঙ্গি, তার সাথে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র একটি তুলনামূলক আলোচনা উপস্থিত করা হয়েছে চূষকে একটি সারণি (Table)-এর মাধ্যমে, যাকে বিস্তারিত করলে জনপ্রশাসনের বিবর্তনের এই তিনটি পর্বের মধ্যে সম্পর্ক ও সাজুজ্য, প্রভেদ ও দূরত্বকে চিহ্নিত করার যেতে পারে, যা আরেকটি পূর্ণাঙ্গ গবেষণা পত্রের পথ প্রশস্ত করবে বলেই প্রতিভাত হয়।

এই শতকেই গণতন্ত্র সম্পর্কিত রাজনৈতিক তত্ত্বের যে আধুনিক অগ্রগমন, তার সুবিধাজনক ও ইতিবাচক বৈশিষ্ট্যগুলির নিরিখে নয়া জনব্যবস্থাপনা দৃষ্টিভঙ্গি (NPM)-র সীমাবদ্ধতাকে চিহ্নিত করে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র উদ্ভব এবং বিকাশ, যার ভিত্তিতে রয়েছে সক্রিয় এবং অংশগ্রহণমূলক নাগরিকত্বের ধারণা। অর্থাৎ নাগরিকেরা যেমন সংকীর্ণ ব্যক্তি-স্বার্থের উর্ধ্বে উঠে জনগণের বৃহত্তর স্বার্থ রক্ষার জন্য উদ্বুদ্ধ হবেন, তেমনি জনসেবকেরাও সামাজিক সমস্যা প্রতিকারে ও উন্নয়নের স্বার্থে জনগণের অংশগ্রহণের সুযোগ সুসংহত করবেন। তার জন্য জনসেবকদের সেই সমস্ত দক্ষতা এবং সক্ষমতা অর্জন করতে হবে যা সমাজকে নিয়ন্ত্রণ বা সরকার নির্ধারিত নীতি প্রণয়ন ও সাফল্যমণ্ডিত করবার উপর অধিক গুরুত্ব সহকারে দৃষ্টিনিক্ষেপের প্রয়োজনে চিরাচরিত দরকষাকষি, জটিল সমস্যাবলীতে মধ্যস্থতা ও সমঝোতা, প্রোপাগাণ্ডাধর্মী প্রচার ইত্যাদি ভূমিকার পরিবর্তে নাগরিকদের সাথে সম-অংশীদারিত্বে উন্নয়নের লক্ষ্যমাত্রায় পৌঁছতে সহায়ক হবে। জনস্বার্থ সম্পর্কিত সমস্যাগুলির সমাধানকল্পে এবং বৃহত্তর সামাজিক অগ্রগমনের জন্য সরকারকেও

উন্মুক্ত, সুগম, দায়বদ্ধ, জবাবদিহিতাভিত্তিক এবং নাগরিক-পরিষেবামুখী শাসন প্রণালী গড়ে তুলতে হবে। জবাবদিহিতার প্রচলিত কৌশলগুলিকে আনুষ্ঠানিক জবাবদিহিতার ক্ষেত্র ছাড়িয়ে আরো সমৃদ্ধ এবং প্রসারিত করতে হবে, যাতে নির্বাচিত জনপ্রতিনিধি, জনসেবক, পরিচালন ব্যবস্থাপক, বন্টনপ্রণালী নিয়ন্ত্রক, বাজেট প্রণেতা, নীতিনির্ধারক এবং বিবিধ প্রকল্পগুলির পরিকল্পনাকারী কর্তব্যজ্ঞদের ব্যাপক জবাবদিহিতা ও দায়িত্বশীলতার মাধ্যমে নাগরিক এবং অধিবাসী সম্প্রদায়ের সাথে রাষ্ট্রের সুসম্পর্কের ক্ষেত্র সৃষ্টি করা যায়। এইভাবে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach) জনকল্যাণের লক্ষ্যে জনসেবকদের দায়িত্ব নির্বাহের অন্তর্নিহিত মূল্যবোধ এবং প্রেরণা'কে জনপরিষেবার নীতিমালার সাথে সম্পৃক্ত করে আরো বেশী করে অধিবাসী-সম্প্রদায়কেন্দ্রিক করে তুলতে চায়।

নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach)-র উদ্ভব

জনপ্রশাসন শাস্ত্রের বিকাশের বিভিন্ন পর্যায়ে বিভিন্ন প্রশাসন-চিন্তকরা যেমন তাদের উদ্ভাবনীয় দৃষ্টিভঙ্গি দিয়ে বিষয়বস্তুগত দিক থেকে এই শাস্ত্রকে সমৃদ্ধ করেছেন, যার প্রমাণস্বরূপ এই শাস্ত্রের অধিকাংশ তত্ত্ব ও ধ্যানধারণা কোনো ব্যক্তি-বিশেষের বদলে একাধিক গবেষক ও প্রশাসন-শাস্ত্রীরা সিদ্ধান্তকে সমন্বিত করে মতবাদ আকারে গড়ে উঠেছে, একই প্রবণতা নয়া জনব্যবস্থাপনা দৃষ্টিভঙ্গি (NPM) গঠনের ক্ষেত্রেও লক্ষ্য করা যায়। অনুরূপ, নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র তাত্ত্বিক কাঠামো ও বিবিধ বৈশিষ্ট্যগুলি বিভিন্ন সময়ে বিভিন্ন চিন্তাবিদদের অবদানে নিরূপিত হয়েছে। যদিও তার মূলগত ভাবনাটির সন্ধান পাওয়া যায় জনপ্রশাসনবিদ ডোয়াইট ওয়াল্ডো (Dwight Waldo)^১ এবং রাষ্ট্রবিজ্ঞানী শেল্ডন উয়োলিন (Sheldon Wolin)^২-এর রচনার বৌদ্ধিক পরম্পরার পাশাপাশি প্রায়োগিক ক্ষেত্রে ব্যতিক্রমী বিবেচনাশক্তি সম্পন্ন কিছু জনব্যবস্থাপকের অভিনব এবং ভবিষ্যৎমুখী পদক্ষেপের অভিজ্ঞতার বয়ানে। ফলে বাস্তব অভিজ্ঞতা ও তাত্ত্বিক বিশ্লেষণ-উভয়ের সন্নিবেশেই নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র শাস্ত্রীয় পরিচয় গড়ে উঠেছে তথা তার বিশিষ্টতা চিহ্নিত হয়েছে।

এই পর্যায়ে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র উদ্ভবের প্রেক্ষিত বিশ্লেষণের প্রয়োজনে অন্ততঃ তিনটি সমসাময়িক তাত্ত্বিক চিন্তাপ্রবাহের প্রতি আলোকপাত একান্ত দরকার, যেগুলি এই দৃষ্টিভঙ্গির পূর্বদশা বা অঙ্কুরোদগমে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। যথা (১) গণতান্ত্রিক নাগরিকতার তত্ত্ব; (২) অধিবাসী সম্প্রদায় ও সুধী-সমাজের রূপকল্প (মডেল); এবং (৩) সাংগঠনিক মানবতাবাদ ও মতবিনিময় তত্ত্ব। এগুলি সম্পর্কে পরিচায়ক ধারণার অবতারণা না করে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach)-র বৈশিষ্ট্য প্রকরণগুলি চিহ্নিত করা বিভ্রান্তি সৃষ্টি করতে পারে।

(১) গণতান্ত্রিক নাগরিকতার তত্ত্ব (Theories of Democratic Citizenship) সাম্প্রতিক রাজনৈতিক এবং সামাজিক তত্ত্বের পরিসরে নাগরিকতা, গণতন্ত্র ইত্যাদি ধারণাগুলো সমধিক গুরুত্ব পেয়েছে। যার মুখ্য অভিমুখ অবশ্যই নাগরিকতার ধারণাকে কেবলমাত্র 'পরিচায়ক' সূত্র হিসাবে সীমায়িত না রেখে একটি কার্যকরী এবং প্রভাবশালী রাষ্ট্রনৈতিক পক্ষ হিসাবে নাগরিকতার সক্রিয়তাকে উদ্বুদ্ধ ও প্রসারিত করা। এই প্রসঙ্গে মিশেল স্যান্ডেল (Michael Sandel)-এর ১৯৯৬ সালে প্রকাশিত 'Democracy's Discontent' গ্রন্থে রাষ্ট্রীয় গণতন্ত্রের সীমাবদ্ধতা এবং তজ্জনিত অসন্তোষের কারণ চিহ্নিত করতে গিয়ে বলা হয়েছে, 'এ যাবৎ রাষ্ট্র ও নাগরিকদের সম্পর্ক আবর্তিত হয়েছে প্রজাসাধারণের নিজস্ব স্বার্থের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ রাষ্ট্রস্বীকৃত বিকল্পগুলির মধ্যে পছন্দ বাছাই করার ক্ষেত্রে কিছু নিয়ম-নিষ্ঠ পদ্ধতি অবলম্বন করা (যেমন নির্বাচন) এবং নাগরিক অধিকারগুলিকে নির্দিষ্ট পরিধি পর্যন্ত (যতক্ষণ না তা রাষ্ট্রস্বার্থের বিপক্ষে চলে যাবার সম্ভাবনা দেখা দেয়; যেমন - মতপ্রকাশের স্বাধীনতা) সুনিশ্চিত করার মধ্যেই'।^৩ এই বন্দোবস্ত জনপছন্দ ভিত্তিক অর্থনীতি ও জনব্যবস্থাপনামূলক প্রশাসনের যুগ পর্যন্ত হয়তো মানানসই ছিল। কিন্তু তথ্যবিপ্লবের ফলে নাগরিকদের যে তথ্যসমৃদ্ধ প্রজন্ম উদ্বর্তিত হয়েছে, সেই প্রজন্মের নাগরিকেরা রাষ্ট্র পরিচালন প্রণালীতে নিজেদের আরও বেশী বেশী অংশীদারিত্ব দাবী করেছে। তারা সমষ্টির স্বার্থকে অগ্রাধিকার দিতে প্রস্তুত এবং সে জন্য ব্যাপ্ত আর দীর্ঘমেয়াদী ফলদায়ী জননীতি নির্ধারণের

কলাকৌশল অনুধাবন করে রাষ্ট্রীয় নীতি নির্ধারণে প্রত্যক্ষ ভূমিকা পালনের স্থান আদায় করে নিতে চাইছে। কারণ তারা বুঝতে পারছে ‘অধিবাসী সম্প্রদায়’ হিসেবে তাদের পরিচিতি ও অধিকার এক সর্বাঙ্গিক বাজার-অর্থনীতির পরবশ হয়ে পড়লে কোনো ‘ব্যক্তিস্বার্থ’ই সুরক্ষিত থাকবে না। চেরিল কিং (Cheryl King) এবং ক্যামিলা স্টিভার্স (Camilla Stivers) তাঁদের Government Is Us: Public Administration in an Anti-government Era (১৯৯৮) বইতে একই অভিমত প্রতিধ্বনিত করে বলেন, ‘অতএব রাষ্ট্রীয় পরিচালন পক্ষের তরফে নবোদিত ‘নাগরিক সম্প্রদায়’কে কেবল নির্বাচক, উপভোক্তা, উন্নয়নের সুবিধাপ্রাপ্ত প্রভৃতি ‘পরোক্ষ’ সত্ত্বা বলে গণ্য করাটা সঠিক হয় না; প্রশাসকদের এখন কর্তৃত্ব ও নিয়ন্ত্রণ ক্ষমতা এদের সাথে ভাগ করে নিতে হবে; পারস্পরিক সহযোগিতার সুযোগের প্রতি আস্থা গড়ে তুলতে হবে। জনসেবকদের নিজেদের কার্যকারিতা বৃদ্ধির চেয়ে নাগরিক সম্প্রদায়ের বিশ্বস্ততা অর্জন এবং জবাবদিহিতা আর দায়িত্বশীলতার প্রতি সচেতন হতে হবে’^৪। নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র ভিত্তি রচনায় এই উদ্বর্তিত তথ্যসমৃদ্ধ নাগরিক সম্প্রদায়ের ধারণা গুরুত্বপূর্ণ স্থান দখল করে আছে।

(২) অধিবাসী সম্প্রদায় ও সুধী-সমাজের রূপকল্প (Models of Community and Civil Society) সাম্প্রতিক বিভিন্ন মতাদর্শে বিভক্ত রাজনৈতিক নেতৃবৃন্দ, বিভিন্ন শিবিরে বিভাজিত রাজনীতিবিদগণ, জনপ্রিয় লেখক ও সমাজকর্মীবৃন্দ, সামাজিক ভাষ্যকার ও মানবাধিকার কর্মীরা সচেতন উদ্যোগ নিচ্ছেন জনগণের মধ্যে ‘সম্প্রদায়বোধ’ (Community Sense) এবং সুধী-সমাজের প্রতি একাত্মতার মনোভাব উৎসাহিত করে তোলার জন্য। রবার্ট পুটনাম (Robert Putnam) Journal of Democracy’তে প্রকাশিত তাঁর Bowling Alone নিবন্ধে লিখেছেন ‘এর অন্যতম কারণ, ভোগবাদী বাজার অর্থনীতির সম্প্রসারণ আজ এত সর্বাঙ্গিক আকার ধারণ করেছে যে, বিকল্পের প্রাচুর্যের মধ্যে বিচরণ করতে করতে প্রতিটি ব্যক্তি-নাগরিক নিজেকে বাদ দিয়ে অপর সবকিছুকে ভোগ্যপণ্যের দৃষ্টিকোণ থেকে দেখতে অভ্যস্ত হয়ে উঠছে। যার ফলে সামাজিকতার প্রতি আস্থা, সমষ্টিবদ্ধ জীবনযাপনের সংস্কৃতির প্রতি সংহতিজ্ঞাপন, সম্মিলিত প্রতিবাদ, গণআন্দোলন ইত্যাদি ক্রমাগত জনভিত্তি হারাচ্ছে। মানুষের মধ্যে কোনো ঘটনার বা ব্যক্তির প্রতি যে প্রতিক্রিয়া তৈরি হচ্ছে তা খুবই ক্ষণস্থায়ী এবং ব্যক্তিগত লাভ-ক্ষতির হিসাবভিত্তিক’^৫। সামাজিক মাধ্যমে (Social Media)-তে তা প্রকাশ করেই নিজেদের সামাজিক কর্তব্য সম্পন্ন হয়েছে বলে ধরে নিচ্ছেন তারা। নাগরিকদের মধ্যে এই বিচ্ছিন্নতা রাষ্ট্রগুলির পক্ষেও কোনো সুখকর অভিজ্ঞতা হয়নি বরং রাষ্ট্রের জনভিত্তি দুর্বল হয়েছে বলে জনকল্যাণমূলক উদ্যোগ অনিশ্চিত হয়ে পড়েছে, ভুক্তি বন্ধ হয়েছে, সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পগুলি সংকুচিত হয়েছে এবং শেষ পর্যন্ত তার দ্বারা নাগরিক মানবাধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে। এই পরিস্থিতি থেকে নিষ্কৃতির জন্য জনপ্রশাসন শাস্ত্রের পরিসরেও নাগরিকদের মধ্যে ‘অধিবাসী সম্প্রদায়বোধ’ এবং ‘সুধী-সমাজের’ মধ্যে সক্রিয়তা বৃদ্ধির প্রবণতাকে উৎসাহিত করে বিভিন্ন ধরনের মডেল প্রবর্তনের চেষ্টা চলেছে। এই সমস্ত মডেলগুলির কোনোটির মাধ্যমে বিভিন্ন নাগরিক-সামাজিক সংগঠন ও তার সদস্যদের মধ্যে মতবিনিময়, প্রতর্ক, আলাপ-আলোচনার পরিসর উৎসাহিত হয়েছে; আবার কোনোটিতে রাষ্ট্রীয় আয়োজনে গণউদ্যোগের মাধ্যমে আইন প্রবর্তন তথা সংবিধান সংশোধনের মতো প্রত্যক্ষ গণতান্ত্রিক প্রথাকে জনপ্রিয় করে তোলার চেষ্টা হয়েছে; কোনো মডেলে নাগরিক-সাংগঠনিক উদ্যোগ আরো সশক্ত করতে জনপ্রশাসক এবং জনব্যবস্থাপকদের উপযুক্ত পরিকাঠামো সরবরাহের দায়িত্ব নিতে বলা হয়েছে; আবার কোনো মডেলের মাধ্যমে জনসেবকদের উপর দায়িত্ব বর্তেছে কিভাবে একটি রাজনৈতিক প্রশাসনিক বিষয়ে মত প্রকাশ করতে হয় কিংবা মতের বিরুদ্ধাচরণ করতে হয়, তার সাংবিধানিক পদ্ধতিগুলিতে জনগণকে প্রশিক্ষিত করে তুলতে; —এইভাবে একটি সক্রিয় অধিবাসী সম্প্রদায় ও সুধী-সমাজকে সুসংহত করে প্রশাসনের দায়িত্বশীলতা সুনিশ্চিত করার কথা বলা হয়েছে, যা শেষ পর্যন্ত নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach) গঠনের ভিত্তি আরো মজবুত করেছে।

(৩) সাংগঠনিক মানবতাবাদ ও মতবিনিময় তত্ত্ব (Organizational Humanism and Discourse Theory) বিগত প্রায় ২৫ বছর ধরে জনপ্রশাসন শাস্ত্রের তাত্ত্বিকরা, বিশেষতঃ ১৯৬০’এর শেষের দিক থেকে ১৯৭০’এর

শুরুর দিকের বৈপ্লবিক পরিবর্তনকামী জনপ্রশাসন-শাস্ত্রীরা সমাজবিজ্ঞানের অন্যান্য শাখার বিশেষজ্ঞদের সাথে একযোগে সমাজবিজ্ঞানের বিভিন্ন ধারায় সংগঠন বিষয়ক আলোচনায় সাবেকী ক্রমোচ্চস্তরবিন্যস্ত দৃষ্টিভঙ্গি (Hierarchical Approach of Organisation) এবং দৃষ্টবাদী (Positivist Theory) তত্ত্বের প্রভাবের পুনঃশক্তিবদ্ধিকে চিহ্নিত করছিলেন। এই প্রবণতার বিপক্ষে তারা সম্মিলিতভাবে আমলাতন্ত্রের কর্তৃত্ববাদী আচরণ তথা সাংগঠনিক আলোচনায় দৃষ্টবাদী নীতিসমূহের প্রভাবকে প্রবলভাবে সমালোচনা করলেন এবং যুগপৎ তার বিকল্প হিসেবে ব্যবস্থাপনা এবং সংগঠন পরিচালনার ক্ষেত্রে নতুন ধরনের বিশ্লেষণাত্মক তত্ত্ব উদ্ভাবনের উপর গুরুত্ব আরোপ করলেন। ফলতঃ জনপ্রশাসনের শাস্ত্রীয় পরিধিতে ব্যাখ্যাতত্ত্ব (Interpretive Theory); সমালোচনা তত্ত্ব (Critical Theory); উত্তর-আধুনিকতা তত্ত্ব (Post-Modernist Theory) প্রভৃতির প্রভাব স্পষ্ট হতে শুরু করলো। ডেভিড ওসবর্ণ (David Osborne) এবং টেড গেব্লার (Ted Gaebler) তাঁদের Reinventing Government গ্রন্থে উল্লেখ করেছেন ‘সম্মিলিতভাবে এইসমস্ত দৃষ্টিভঙ্গির প্রভাবে গণপরিষেবা প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে কর্তৃত্বের ব্যাপক প্রতিপত্তি যথাসম্ভব খর্ব করা, নিয়ন্ত্রণ আরো বেশি করে হ্রাস করা, সংগঠনের অন্তর্গত কর্মচারীদের ভূমিকা এবং স্বার্থের প্রতি মনোযোগ প্রদান করা, সেই গণপরিষেবা প্রতিষ্ঠানগুলির নাগরিক-উপভোক্তাদের প্রতি অধিকাধিক দায়িত্বশীলতার সাথে সম্পর্ক স্থাপনের উপর গুরুত্ব আরোপ করা আরম্ভ হয়’ *। উত্তর-আধুনিক ধ্যানধারণার দ্বারা উদ্বুদ্ধ হয়ে জনপ্রতিষ্ঠানগুলির অভ্যন্তরে আলাপ-আলোচনা ও মতবিনিময়ের পরিসর ক্রমাগত আরো প্রসারিত করে সরকারি প্রশাসনকে নাগরিক, প্রশাসক, রাজনৈতিক দল ইত্যাদি বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে সমন্বয়-সাধকের ভূমিকা পালন করতে তাত্ত্বিক পরামর্শ দেওয়া হয় এবং বলা হয় এই ভূমিকা ব্যতিরেকে পরিবর্তিত পরিস্থিতিতে সরকারি প্রশাসনের বৈধতা বাস্তবতঃ সিদ্ধ হবে না। সাবেকী জনপ্রশাসন ব্যবস্থায় এ যাবৎ জন-অংশগ্রহণের যে তাত্ত্বিক ধারণা প্রচার করা হয়েছে তার বাস্তব অপরিপূর্ণতা ও সীমাবদ্ধতাকে পর্যবেক্ষণ করে সমালোচনা তত্ত্বিকেরা (Critical Theory) গণ-মতবিনিময় প্রক্রিয়ায় সাংগঠনিক গতিবিধি পরিচালনায় জন-আমলাতন্ত্র ব্যবস্থা গড়ে তোলার প্রয়োজনীয়তার ওপর আলোকপাত করেন। এই সূত্রেই শেষ পর্যন্ত নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach) গঠনের প্রেক্ষিত জোরদার হয়।

নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গির নীতিসমূহ (Principles of New Public Service Approach)

নাগরিকতা, অধিবাসী সম্প্রদায়, সুধী-সমাজ সম্পর্কিত তাত্ত্বিকরা, সাংগঠনিক মানবতাবাদীরা এবং উত্তরাধুনিক চিন্তাবিদরা সম্মিলিত প্রচেষ্টায় জনপ্রশাসন শাস্ত্রে এমন একধরনের পরিবেশ কায়ম করতে সফল হয়েছিলেন যেখানে বিবিধ পরস্পরবিরোধী দৃষ্টিভঙ্গির মধ্যে বাছাই করা সংহতি-সম্ভব সূত্রগুলির সমন্বয়ের মাধ্যমে পূর্বপ্রচলিত জনব্যবস্থাপনা দৃষ্টিভঙ্গি এবং সাবেক জনপ্রশাসনের মুখ্য নীতিগুলির মধ্যে সংস্কারসাধন করে বেশ কিছু বাস্তব অভিজ্ঞতাভিত্তিক পরিচায়ক নীতিমালা নির্মাণ সার্থক হয়েছিল। অর্থাৎ নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গির উদ্ভব সামগ্রিকভাবে জনপ্রশাসনের উদ্দেশ্য ও নীতিসমূহকে নতুন করে সংগঠিত করতে উদ্যোগী হয়েছিল। জনপ্রশাসন শাস্ত্রের বিবর্তনের পথে সর্বাধুনিক এই নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গির উদ্ভব পর্বে যে নতুন নীতিমালার নিরিখে জনপ্রশাসনের বিশ্লেষণ করা আরম্ভ হয় তার গুরুত্ব ছিল সুদূরপ্রসারী।

(ক) সারথি নয়, সহযোগী ও সহযোগী হোক প্রশাসন উন্নয়নকামী জনগণের বিভিন্ন স্বার্থের মধ্যে সাধারণ স্বার্থগুলি চিহ্নিতকরণ, গ্রহণিকরণ, উত্থাপন থেকে আদায় হওয়া পর্যন্ত প্রতিটি ধাপে জনগণের জন্য সংবিধানসম্মত কর্তব্য কী, কী উপায়ে জনগণ নিজেরাই নিজদের আঞ্চলিক স্বাভাবিক চিহ্নিত করে উন্নয়নের অভিমুখ নির্ধারণ করবেন, অর্জিত উন্নয়নের মূল্যায়ন কিভাবে করা উচিত ও তা থেকে পরবর্তী কোন পথে উন্নয়নের গতিপথ নির্ধারণ করা যায় ইত্যাদি যাবতীয় প্রশ্নে প্রশাসন সবসময় জনগণের পাশে থেকে সহযোগিতা করবে, নেতৃত্ব দেবার চেষ্টা করবে না *! জনগণের ‘আত্মনিয়ন্ত্রণের’ পথে সহযোগী ও সহায়ক ভূমিকায় অবতীর্ণ হবে প্রশাসন, উন্নয়ন’কে জনগণের ওপর আরোপ করা চলবে না!

(খ) জনস্বার্থ পূরণই হল প্রশাসনের লক্ষ্য, উপজাত ফলাফল নয় প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনার কেন্দ্রীয় উদ্দেশ্য

হওয়া উচিত জনস্বার্থ পূরণ। দুর্ভাগ্যজনকভাবে এতোকাল 'বৈষয়িক উন্নয়ন'কে অগ্রাধিকার দিতে গিয়ে প্রায়শঃ একথা বিস্মৃত থাকা হয়েছে। ফলে উন্নয়নের দ্বারা পরিসংখ্যানগত লক্ষ্যমাত্রা যা'ইই অর্জন করা যাক না কেন, তা শেষ পর্যন্ত সেই অঞ্চলের জনগণের প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ দাবি মেটাতে কতখানি সক্ষম হয়েছে বা সর্বস্তরের জনগণের জন্য উপযোগী হয়ে উঠেছে কি না সে বিষয়ে প্রশাসনিক স্তরে একধরনের উদাসীনতা লক্ষ্য করা গেছে। যেন রাষ্ট্রীয় বরাদ্দ'কে হুঁট-কাঠ-কংক্রিটের কিছু স্থাপত্যে পরিবর্তিত করাই উন্নয়নের প্রকৃত স্বরূপ তুলে ধরে^{১৮}। আদতে এই দৃষ্টিভঙ্গি পরিবেশঘাতক এবং মানবিক চাহিদা থেকে বিযুক্ত। অতএব প্রশাসনকে যে কোনো মূল্যেই জনস্বার্থকে অগ্রাধিকার দিতে হবে এবং ভবিষ্যৎমুখী পদক্ষেপের মাধ্যমে জনসুবিধা ও জনসুরক্ষা উভয়ের প্রতিই দায়িত্ববান হতে হবে।

(গ) প্রশাসনকে কৌশলগতভাবে ভাবতে হবে, কাজ করতে হবে গণতান্ত্রিকভাবে উন্নয়ন তথা জনকল্যাণ সুনিশ্চিত করতে প্রশাসন যে পরিকল্পনাগুলি গ্রহণ করবে তার মধ্যে কুশলী দৃষ্টিভঙ্গির প্রতিফলন থাকা অত্যন্ত জরুরী। লক্ষ্য সমীক্ষা, বিকল্প পর্যালোচনা, ব্যয়-বরাদ্দ পরিকল্পনা, যথাযথ মানবসম্পদ বিনিয়োগ, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অপচয়-নিরোধক ব্যবস্থাদি অবলম্বন করে লক্ষ্যমাত্রা পূরণ ইত্যাদি যেমন সুনিশ্চিত করতে হবে পাশাপাশি এ যাবতীয় পরিকল্পনা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে জনঅংশগ্রহণের সুযোগকে আরো বেশি বেশি সম্প্রসারিত করতে হবে এবং তা করতে হবে এমনভাবে যাতে জনগণ উক্ত পরিকল্পনা সম্পর্কে গৌরববোধ করে তথা তার প্রতি দায়িত্বশীল হয়ে ওঠে। প্রশাসন যদি জনগণের মধ্যে এমন আস্থা সঞ্চার করতে না-পারে যে প্রশাসন গণতান্ত্রিক মূল্যবোধ নিয়ে এই পরিকল্পনা বাস্তবায়নে উদ্যোগী হয়েছে, জনগণ কখনোই স্বতঃস্ফূর্তভাবে অংশগ্রহণের জন্য এগিয়ে আসবেন না^{১৯}। সেক্ষেত্রে রাজনৈতিক দল, অধিবাসী সম্প্রদায়ের নেতৃত্বস্থানীয় ব্যক্তিবর্গ, সুধী-সমাজের স্থানীয় বুদ্ধিজীবীবৃন্দ প্রমুখের ভূমিকা গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে। জনপ্রশাসনকে সমাজের সকল স্তরের মানুষের ব্যাপক অংশগ্রহণ এবং গণতান্ত্রিক মতবিনিময়কে সুনিশ্চিত করে উন্নয়নের লক্ষ্যে পরিকল্পনার বাস্তবায়ন করতে অগ্রসর হতে হবে।

(ঘ) প্রশাসনের দায়িত্ব নাগরিক পরিষেবা প্রদান, উপভোক্তা-সন্তুষ্টি বিধান নয় জনস্বার্থ গড়ে ওঠে জনগণের বিভিন্ন স্তর ও পক্ষের মধ্যে আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে এবং সাধারণ মূল্যবোধের ভিত্তিতে। ব্যক্তির আগ্রাসী স্বার্থ সেক্ষেত্রে সহমত তৈরির কোনো গ্রহণযোগ্য উপায় হতে পারে না। তাই প্রশাসনকে সদা প্রস্তুত থাকতে হবে দায়িত্বশীল নাগরিকদের সমন্বিত চিন্তাধারার ভিত্তিতে নিরূপিত সচেতন দাবীদাওয়া পূরণের জন্য। প্রশাসনের সরবরাহকারী (Provider) ভূমিকা জনগণকে আরও বেশী নির্ভরশীল ও সক্রিয়তা-বিমুখ করে তোলে, তাই প্রশাসনকে হতে হবে সুবিধা-নির্দেশক (Facilitator) আর সমগ্র ব্যবস্থাপনা হতে হবে ব্যবহারকারী-সহায়ক (User-Friendly)^{২০}। একইসাথে জনপরিষেবার গুণমানের ক্রমোন্নতিসাধনের মাধ্যমে জনগণের বিশ্বস্ততা আদায় করে নেওয়া তথা নাগরিকদের সচেতনতার প্রতি সতর্ক থাকাও প্রশাসনের অবশ্য কর্তব্যের মধ্যে পড়ে। বৃহত্তর অধিবাসী সম্প্রদায়ের প্রতি দায়বদ্ধ থেকে স্বল্পমেয়াদী স্বার্থ পূরণের চেয়ে দীর্ঘমেয়াদী সামাজিক লক্ষ্য পূরণের জন্য বিষয়নিষ্ঠ মনোভাব নিয়ে কাজ করতে হবে প্রশাসনকে।

(ঙ) দায়িত্বশীলতা একটি বহুরূপতাসম্পন্ন ধারণা প্রশাসনের যে দায়িত্বশীল ভূমিকার প্রতি প্রত্যাশা ব্যক্ত হয়েছে নয় জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র আলোচনায়, তার কিন্তু কোনো একটি সুসংবদ্ধ চেহারা নেই। বরঞ্চ 'দায়িত্বশীলতা' বলতে এক্ষেত্রে বহুবিধ বিষয়ে সতর্কতা এবং সেই মোতাবেক চিন্তাধারা ও আচরণ পরিবর্তনের কথাই বোঝানো হয়েছে। সেই অর্থে দেখতে গেলে প্রশাসনকে সতর্ক থাকতে হয় সংবিধান (Constitution) এবং সংবিধি (Statute) মাফিক আইন-কানুনগুলির প্রতি, অধিবাসী সম্প্রদায়ের লালিত মূল্যবোধের প্রতি, রাজনৈতিক নীতি-নৈতিকতার প্রতি, পেশাদারীত্বের মাপকাঠির প্রতি, নাগরিকদের দাবিদাওয়া ও স্বার্থের প্রতি, রাষ্ট্রীয় সম্পদ, জনসামর্থ্য ও প্রযুক্তির প্রতুলতার প্রতি ইত্যাদির পাশাপাশি আরও নানা স্থানীয় ও আঞ্চলিক বিষয়াদি এই তালিকায় সন্নিবিষ্ট হতে পারে, অর্থাৎ 'দায়িত্বশীলতা'র বহুরূপতা এতোটাই বিস্তৃত ও পরিবর্তনযোগ্য যে দায়িত্বশীল জনপরিষেবা নিশ্চিত করতে গেলে বহুতর শর্তাবলী পূরণ অত্যাৱশ্যক হয়ে পড়ে। তথ্যবিপ্লবের এই আধুনিক যুগে প্রতিটি সচেতন নাগরিক এবং অধিবাসী সম্প্রদায়ের তথ্যের অধিকার সুরক্ষিত

করতে প্রশাসনিক পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা থাকা প্রশাসনিক দায়িত্বশীলতার অন্তর্গত বলেই গণ্য করা হয়। একই সাথে ব্যাপক অংশের মানুষ যাঁরা সরাসরি তথ্যভিজ্ঞ মহলের অন্তর্গত নন, তাদের কাছেও প্রশাসনিক গতিবিধির প্রতিটি উদ্দেশ্য ও পদ্ধতি দৃশ্যতঃ সামনে আসা দরকার। প্রশাসনকে সেদিক থেকেও দায়বদ্ধ থাকতে হয়। বিকেন্দ্রীকৃত শাসনব্যবস্থায় জনগণের অংশগ্রহণ সুনিশ্চিত করতে গেলে প্রশাসনের দায়বদ্ধ এবং দায়িত্বশীল আচরণ অপরিহার্য হয়ে পড়ে। এতে প্রশাসনের নমনীয়তা সাধিত হয়, জনগণের মধ্যেও এক প্রকার স্বস্তিবোধ ও যুক্ততার মনোভাব সৃষ্টি হয়।

(চ) লক্ষ্য অর্জনের সাফল্যই শেষ কথা নয়, জনগণের প্রতি যত্নবান হতে হবে প্রশাসনকে উৎপাদনশীলতার ক্রমোন্নতি, প্রক্রিয়ার যথাযথ যান্ত্রিকীকরণ, কার্যসম্পাদনার মূল্যায়নের সুব্যবস্থা ব্যবস্থাপনার গুরুত্বপূর্ণ অঙ্গ বলে বিবেচিত হয়। কিন্তু নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি মনে করে ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির যান্ত্রিকতা শেষ পর্যন্ত দীর্ঘমেয়াদি অর্থে ফলবান হয় না। পাশাপাশি সংগঠনের ব্যক্তি-সদস্যদের আগ্রহ, স্বার্থ, মূল্যবোধ ইত্যাদির প্রতি যথেষ্ট মনোযোগ না দিয়ে কেবলমাত্র কার্যকারিতার প্রত্যাশা রাখাটা অমানবিক। তাতে দায়িত্বশীল, আত্মনিয়োজিত, নাগরিকমনস্ক কর্মচারী অংশগ্রহণ পাওয়া সম্ভব হবে না। একইরকমভাবে সংগঠন পরিচালনাকারী জনসেবকদের সম্পর্কেও অনুরূপ শ্রদ্ধাবোধের দাবী করে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি^{১০}। অর্থাৎ সংগঠনের জনসেবকদের কেবলমাত্র সাংগঠনিক ব্যবস্থার নিরাপত্তা এবং আমলাতান্ত্রিকতা বজায় রাখার ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক হিসেবে নয়, বা বাজার-ব্যবস্থার অনুসারী প্রশাসনিক ব্যবস্থা পরিচালনার ব্যবস্থাপক হিসেবে নয়, বরং জনসাধারণের জীবনযাত্রায় প্রকৃত ফলদায়ক পরিবর্তনসাধনের জন্য উদ্বুদ্ধ ও নিবেদিত সহযোগী শক্তি হিসেবে গণ্য করা হয়। অতএব সাংগঠনিক প্রক্রিয়ায় যৌথ নেতৃত্ব, কর্মচারী-ক্ষমতায়ন, অংশীদার সকলের মধ্যে পারস্পরিক শ্রদ্ধাবোধ, মতসহিষ্ণুতা ও সহযোগিতা ইত্যাদি প্রাধান্য দিয়ে মানব-কেন্দ্রিক প্রশাসন গড়ে তোলাই নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র প্রতিপাদ্য।

(ছ) উৎপাদনমুখী উদ্যোগের তুলনায় জনপরিষেবায় প্রাধান্য নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গির মতে জনসেবকরা কেউ ব্যবসায়িক সংস্থার মালিক নন বা বাণিজ্যিক উদ্যোগকে সাফল্যমণ্ডিত করবার জন্য নিয়োজিত নন, তাই মুনাফা অর্জনের জন্য দক্ষতা প্রয়োগ করতে তারা নিযুক্ত হননি। বরং তাঁদের স্বরণ রাখা উচিত জনসম্পদ এবং জনউদ্যোগের কোনোটাই তাদের ব্যক্তিগত পছন্দ অনুযায়ী পরিচালিত হতে পারে না। তাঁদের ভূমিকা হওয়া উচিত জনসম্পদের অপব্যয় মুক্তি, জনসংস্থাগুলির যথাযথ সংরক্ষণ, জনগণের বিভিন্ন স্তরের মধ্যে গণতান্ত্রিক মতবিনিময়কে প্রোৎসাহিত করা তথা তার পরিসরকে বৃদ্ধি করা, অধিবাসী সম্প্রদায়ের মধ্যে সক্রিয়তা সঞ্চার করতে অণুঘটক হিসেবে কাজ করা, তৃণমূলস্তর নেতৃত্ব উপর নির্ভর করে জনউদ্যোগকে সাফল্যমণ্ডিত করবার জন্য তৎপরতা প্রদর্শন^{১১}। এসবের মাধ্যমে জনউদ্যোগের সাফল্য অর্জনে যে ঝুঁকির প্রশ্ন থাকে তার দায়িত্বও প্রশাসক ও জনগণের যৌথ নেতৃত্বের মধ্যে বিভাজিত হয়ে যায় এবং ক্ষতি বা লোকসান হলে তা পূরণকারের ক্ষেত্রে জনগণের আগ্রহ সমানুপাতে পরিলক্ষিত হয়, যে আগ্রহের ভিত্তিতে আছে আস্থা, সহযোগিতার জন্য অঙ্গীকার এবং অংশীদারিমূলক দায়বদ্ধতা।

বিবর্তনের পথে বিশ্বায়িত জনপ্রশাসন প্রণালী: নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি

নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-র উল্লিখিত বৈশিষ্ট্য, প্রেক্ষিত, অভিমুখ এবং লক্ষ্য পর্যালোচনার করে একটি বিষয় স্পষ্ট হয়ে ওঠে যে জনপ্রশাসন শাস্ত্রের বিবর্তনের অব্যাহত ধারায় এই নবতম সংযোজন যুগোপযোগী দৃষ্টিকোণ থেকে প্রশাসনের নমনীয়তা এবং উৎকৃষ্টতাকে সর্বাধিক গুরুত্ব দিয়েছে; সেক্ষেত্রে এ যাবৎ প্রশাসনে কেন্দ্রীয় লক্ষ্য যদি ‘সুশাসন’ (Good Governance) প্রতিষ্ঠা হয়ে থাকে, নতুন এই দৃষ্টিভঙ্গির নিরিখে তার কেন্দ্রটি হয়েছে সুপরিষেবা (Quality Service) অর্থাৎ প্রশাসনকে আরো বেশি বেশি জনমুখী (Public Oriented) করে তোলার সচেতন প্রয়াস এখানে লক্ষ্য করা যায়। সাবেক জনপ্রশাসন নীতিমালার থেকে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিকোণের নীতিসমূহের অবস্থানগত দূরত্ব আলোচনায় একটি সারণির মাধ্যমে চুম্বকে বিষয়টি প্রকাশ করা যায় এইভাবে—

	সাবেক জনপ্রশাসন (Old Public Administration)	নয়া জনব্যবস্থাপনা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Management)	নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (New Public Service Approach)
তুলনার প্রেক্ষিত (Aspects of Comparison)			
১। মৌলিক শাস্ত্রীয় ও তাত্ত্বিক ভিত্তি	রাজনৈতিক তত্ত্ব তথা সমাজ বিজ্ঞানের বিবিধ সামাজিক ও রাজনৈতিক বিবরণীর বিবর্ধিত ধারণা	অর্থনৈতিক তত্ত্ব তথা সমাজ বিজ্ঞানে দৃষ্টবাদ (ositivism)-এর অত্যাধুনিক প্রভাব সমন্বিত ধারণা	গণতন্ত্র বিষয়ক নানা মতবাদ / তত্ত্ব, বিবিধ ব্যাখ্যামূলকতত্ত্ব, সমালোচনা তত্ত্ব, উত্তরাধুনিকতাবাদ ইত্যাদি
২। মানব আচরণ সম্পর্কিত রূপকল্প ও তৎসংলগ্ন যুক্তি	সংশ্লেষণাত্মক যুক্তিবাদের দ্বারা গঠিত 'প্রশাসনিক মানুষ' মডেল	প্রযুক্তিগত ও বিন্তনৈতিক যুক্তিবাদ দ্বারা গঠিত আত্মকেন্দ্রিক সিদ্ধান্ত-গ্রহীতা 'অর্থনৈতিক মানুষ' মডেল	কৌশলগত যুক্তিবাদের ভিত্তিতে গঠিত 'সচেতন তথ্যভিত্তিক নাগরিক' মডেল
৩। জনস্বার্থ সম্পর্কে ধারণা	রাজনৈতিক ভাষায় সংজ্ঞায়িত, আইনী স্বরূপে প্রকাশিত	স্বার্থপ্রণোদিত, আগ্রাসী, অনভিজ্ঞ দাবীদারের চাহিদা রূপে প্রকাশিত	সাধারণ মূল্যবোধের ভিত্তিতে আপস আলোচনায় নির্ধারিত
৪। জনসেবকদের দায়বদ্ধতা	উপভোক্তা ও সংবিধানের প্রতি	ক্রেতা-মনোভাবাপন্ন জনতার প্রতি	নাগরিক-সম্প্রদায় ও সুধী-সমাজের প্রতি
৫। সরকারের ভূমিকা	রাজনৈতিক লক্ষ্যপূরণের জন্য নীতি নির্ধারণ, নীতি প্রণয়ন, মূল্যায়ন	বাজার-ব্যবস্থার চালিকাশক্তিগুলির দিশা নির্ধারণ, গতি নিয়ন্ত্রণ ইত্যাদি	সম-মূল্যবোধসম্পন্ন আদিবাসী সম্প্রদায় ও নাগরিকদের স্বার্থের বোঝাপড়া নিষ্পন্ন করে পরিষেবা সুনিশ্চিতকরণ
৬। নীতির লক্ষ্যপূরণের ব্যবস্থা	প্রচলিত সরকারি পরিকাঠামোর মাধ্যমে কর্মসূচি রূপায়ণ	বেসরকারি ও লাভবিমুখ সংস্থার সাথে সহযোগিতায় লক্ষ্য অর্জন	সরকারি, বেসরকারি ও লাভবিমুখ সংস্থার যৌথ উদ্যোগে পরিষেবা পরিকাঠামো গঠন
৭। দায়বদ্ধতার দৃষ্টিভঙ্গি	ক্রমোচ্চ স্তরবিন্যস্ত, প্রশাসকেরা দায়বদ্ধ নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের কাছে	বাজারের ঘাত-প্রতিঘাত নির্ধারিত, জনব্যবস্থাপকেরা দাবীদার বা ক্রেতা সাধারণের সমন্বিত চাহিদার কাছে দায়বদ্ধ	বহুমুখী দায়বদ্ধতা, প্রশাসকেরা আইনী মানদণ্ড, সামাজিক মূল্যবোধ, রাজনৈতিক নীতিসমূহ, পেশাদারীত্বের নীতিমালা, নাগরিক স্বার্থসহ নানা বিষয়ের প্রতি দায়বদ্ধ

৮। প্রশাসনিক স্বেচ্ছাদ্যোগ	সীমিত সুযোগ, শীর্ষস্তরে লভ্য	বহুদূর প্রসারিত সুযোগ, উদ্যোক্তা দৃষ্টিভঙ্গি কার্যকর করার উদ্দেশ্যে	প্রয়োজনীয়তা থাকলেও অপ্রতুল, বরং দায়বদ্ধতাই অগ্রাধিকার পায়
৯। সাংগঠনিক কাঠামো	আমলাতান্ত্রিক সংগঠন যা শীর্ষ থেকে ভূমির দিকে কর্তৃত্ব ও নিয়ন্ত্রণ বিস্তার করে	বিকেন্দ্রীকৃত জন সংগঠন কিন্তু প্রকৃত নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রীয় সংস্থার হাতেই	আদানপ্রদানমূলক পরিকাঠামোর মধ্যে ও বাইরে সহযোগিতামূলক নেতৃত্বের দ্বারা পরিচালিত
১০। জনসেবকদের প্রোগ্রাম	উচ্চ বেতন ও অন্যান্য সুবিধা তৎসহ চাকরীর নিরাপত্তা	সরকারি শৃঙ্খলা হ্রাস ও উদ্যোক্তা আচরণের সম্প্রসারণ	জনসেবার মাধ্যমে বৃহত্তর সমাজ বাস্তবতাকে উপলব্ধি করার সুযোগ

বলাই বাহুল্য, সর্বাধিকার নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS) এমন এক যুগান্তকারী দৃষ্টিকোণ যা বিশ্বায়ন-পরবর্তী যুগে বিসর্জিত জনকল্যাণকর রাষ্ট্র (Welfare State)-এর প্রাসঙ্গিকতাকে জনপ্রশাসন শাস্ত্রের পরিধিতে পুনরুজ্জীবিত করেছে এক অভিনব বাস্তবতানিষ্ঠ অভিব্যক্তিতে।

নয়া-প্রতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী (New Institutional Approach) ও নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (New Public Service Approach)—সংঘাত না সহাবস্থান

গত শতকের ৮০'র দশকেই মার্কিন নীতি-নির্ধারণ বিশেষজ্ঞরা নয়া-প্রতিষ্ঠানবাদের আকারে যে ধারণাকে জনসমক্ষে এনেছিলেন তা ছিল মূলতঃ, নির্দিষ্ট প্রাতিষ্ঠানিক নিয়ম-কানূনের ছকে বাঁধা ব্যক্তি-আচরণ বনাম বিবর্তিত অর্থনৈতিক স্বার্থের চাহিদা-পূর্তির মধ্যে সামঞ্জস্য নির্ণয়ের ক্ষেত্রে ব্যক্তি তার পূর্বনির্ধারিত প্রাতিষ্ঠানিক আচরণে কি ধরনের শৈথিল্য বা নমনীয়তা আদায় করে নিতে চায়, তারই উদারনৈতিক তাত্ত্বিক ব্যয়ন।

সাবেকি প্রতিষ্ঠানবাদীরা সততই বিশ্বাস ও প্রচার করেন যে, ব্যক্তির আচরণ প্রতিষ্ঠান-নির্ধারিত নিয়ম-শৃঙ্খলার মধ্যেই আবর্তিত হয় এবং সেই ভাবেই ব্যক্তির সামাজিকীকরণ ঘটে বলে বিদ্যমান প্রতিষ্ঠানের সাথে ব্যক্তি সংঘাতের পরিবর্তে আপোষের ভিত্তিতে কার্যসিদ্ধির জন্য তৎপর হয়। এতে প্রতিষ্ঠানের স্বায়িত্ব এবং ব্যক্তিস্বার্থের সুরক্ষা উভয়ই সুনিশ্চিত করা যায়। পক্ষান্তরে আচরণবাদী বিশ্লেষকেরা বলেন, প্রাতিষ্ঠানিক আচরণ আদতে ব্যক্তির আচরণের নিয়মিত অংশগুলির একটি সামগ্রিক রূপ অর্থাৎ কোনো প্রতিষ্ঠানের বৈশিষ্ট্যকে চিহ্নিত করতে গেলে তার অন্তর্গত ব্যক্তিসমূহের সাধারণ স্বার্থ, সাধারণ আচরণ, সাধারণ দৃষ্টিভঙ্গি ইত্যাদিকে অনুধাবন করতে হয়। কারণ এগুলি ওই প্রতিষ্ঠানের চালিকাশক্তি তথা প্রাতিষ্ঠানিক স্বরূপে পরিণত হয়। যেমন ধরা যাক, রাষ্ট্রপ্রধানের দপ্তর; লক্ষ্যণীয় যে এই কার্যালয়ের বৈশিষ্ট্য এবং কার্যকারিতা নির্ধারিত হয় সংশ্লিষ্ট পদাধিকারীর ব্যক্তিত্ব, প্রভাব, গণতান্ত্রিক মূল্যবোধ, মতাদর্শগত দায়বদ্ধতা ইত্যাদির নিরিখে অর্থাৎ সংগঠন পরিচালনাকারী এবং অংশগ্রহণকারীদের পারস্পরিক কার্যকরীতার সুবাদেই সংগঠনের পরিচয় নির্মিত হয়।

নয়া-প্রতিষ্ঠানবাদী তত্ত্বের অগ্রচিন্তনায়ক মার্কিন রাজনীতি বিজ্ঞানী জেমস জি. মার্চ এবং নরওয়ের রাজনীতি বিজ্ঞানী জোহান পি. ওলসেন ১৯৮৪ সালে প্রকাশিত তাদের প্রবন্ধ “The New Institutionalism: Organizational Factors in Political Life” যা পরবর্তীকালে পরিমার্জিত ও পরিবর্ধিত একটি গ্রন্থাকারে ১৯৮৯ সালে প্রবর্তিত হয় “Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics” শিরোনামে; তাতে তাঁরা উল্লেখ করেন যে, “গণতান্ত্রিক ব্যবস্থার মধ্যে ব্যক্তি-নাগরিকের প্রতিষ্ঠান-বিরোধী বা স্থিতিশীলতাকামী আচরণকে যথার্থভাবে অনুধাবন করতে গেলে নাগরিকদের পছন্দ-অপছন্দ, সমর্থন-বিরোধ, প্রতিক্রিয়া-সহিষ্ণুতা ইত্যাদি মনোভাব প্রতিষ্ঠান-স্বীকৃত নিয়মাবলির দ্বারা কতখানি নিয়ন্ত্রিত হয় তার সমীক্ষণ জরুরী। অন্যথায় ব্যক্তি-নাগরিকের রাজনৈতিক আচরণ ব্যাখ্যার

ক্ষেত্রে বাস্তবতার সাথে তত্ত্বায়নের কোনো সম্পর্ক থাকেনা^{১০}।

নয়া-প্রতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী অন্তত তিনটি গুরুত্বপূর্ণ পরিপ্রেক্ষিত থেকে ‘রাষ্ট্র ও নাগরিকের সম্পর্কের’ বিষয়টিকে অনুধাবনের চেষ্টা করে, প্রথমত যুক্তিসিদ্ধ নির্বাচনের প্রতিষ্ঠানিকতা (Rational choice institutionalism); সমাজতাত্ত্বিক প্রাতিষ্ঠানিকতা (Sociological institutionalism) এবং ঐতিহাসিক প্রাতিষ্ঠানিকতা (Historical institutionalism)। এই প্রথমোক্ত পরিপ্রেক্ষিত’টি থেকেই নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-এর উদ্ভব ঘটেছে বলে মনে করা যেতে পারে কারণ যুক্তিসিদ্ধ নির্বাচনের প্রাতিষ্ঠানিকতা দৃষ্টিভঙ্গি (Rational choice institutionalism)-র শিকড় নিহিত রয়েছে অর্থনীতি এবং সাংগঠনিক তত্ত্বের মধ্যে; যেখানে সংগঠনকে ‘বিভিন্ন নিয়ম দ্বারা পরিচালিত লভ্যাংশ বন্টনের অর্থনৈতিক প্রতিষ্ঠান’ হিসেবে দেখা হয়। সেক্ষেত্রে প্রশাসনিক সিদ্ধান্তগ্রহণ বা রাজনৈতিক সিদ্ধান্তগ্রহণের বিষয়টিতে ক্রীড়া তত্ত্বের (Game Theory) বিভিন্ন রূপকল্প (Model) ও সূত্র (Formula)-এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় সংগঠনের একদিকে ক্ষমতাস্বার্থপক্ষ (Defenders) অন্যদিকে ক্ষমতার প্রতিপক্ষ (Challengers) উভয়ের মধ্যে যে দরকষাকষি চলে তার ভিত্তিতেই লভ্যাংশের বন্টনের কিছু কৌশলকে চিহ্নিত করা হয়। নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গি (NPS)-এর পরিপ্রেক্ষিতে দেখলে রাষ্ট্রীয় সংগঠনের মধ্যে সাবেক আধিপত্যবাদী জনপ্রশাসন প্রণালীকে ক্ষমতাস্বার্থপক্ষ (Defenders) পক্ষ আর নাগরিক সম্প্রদায় ও সুধী সমাজ (Citizen Community and Civil Society)-কে প্রতিপক্ষ (Challengers) হিসেবে তুলনা করে এদের আন্তঃক্রিয়ার অভিমুখ অধিকতররূপে ‘জনমুখী’ (Public Oriented) করে তোলার একটি জরুরী উদ্যোগের অংশরূপে নাগরিক সচেতনতা ও সক্রিয়তা, সাংবিধানিক গণতান্ত্রিকতার সম্প্রসারণ, দায়বদ্ধ জনপ্রশাসন, নির্দিষ্ট পরিষেবাভিত্তিক সাধারণ পরিচালনসূত্র প্রণয়ন ইত্যাদিকে অগ্রাধিকার দেওয়া হয়েছে।

বিশ্বায়ন-পরবর্তী রাষ্ট্রপরিচালন ব্যবস্থাতে কর্তৃপক্ষের ক্ষমতার পরিধি যথেষ্ট খর্ব হওয়ার কারণে রাষ্ট্রের জনকল্যাণকর ভূমিকা ব্যাপকভাবে পিছু হটতে শুরু করে। ফলে বিত্তের কেন্দ্রীভবন, কর্মসংস্থানের সংকট ও বেকারত্বের সম্প্রসারণ, উদ্বাসন সমস্যা, যথেষ্ট দুর্নীতি, ব্যাপক পরিবেশ ধ্বংস ইত্যাদি নানাবিধ সমস্যা, যা কিনা রাষ্ট্রীয় সুশাসনের অন্তরায়, ঘনীভূত হতে থাকে। এমতাবস্থায় উন্নত-বিশ্বের রাষ্ট্রনীতি বিশেষজ্ঞরা রাষ্ট্রীয় ভূমিকার পরিসরে প্রাতিষ্ঠানিক অর্থে যে ক্ষমতাকেন্দ্রগুলির প্রভাব হ্রাস হলে জনস্বার্থ ব্যাপকভাবে বিঘ্নিত হয় এবং জন-অসন্তোষ বৃদ্ধি পায়, তার মধ্যে কিছু বাছাই করা ক্ষমতাকেন্দ্রের পুনরুজ্জীবন দাবি করে সীমিত অর্থে প্রাতিষ্ঠানিক প্রতিপক্ষের সংস্কার চেয়েছিলেন। এইভাবেই নয়া-প্রতিষ্ঠানবাদ পূঁজির স্বার্থ আর জনগণের জীবন ও জীবিকার স্বার্থের মধ্যে যোগসূত্র রচনায় তৎপরতা দেখায়। নব্য-প্রতিষ্ঠানবাদ সেক্ষেত্রে রাষ্ট্রীয় ক্ষমতাকেন্দ্রের যে অংশগুলিকে পুনরুজ্জীবনের মাধ্যমে জনস্বার্থ সুরক্ষার দায় পালনের জন্য অগ্রসর হয়েছিল, জনপ্রশাসন তার অন্যতম। কিন্তু সেক্ষেত্রে জনপ্রশাসনের সাধারণ ও গ্রাহ্য নীতিসমূহের পরিবর্তে পরিচালন-বর্গীয় নীতির মাধ্যমে সীমিত রাষ্ট্রীয় সম্পদকে সীমিত রাষ্ট্রীয় পরিকাঠামোর মধ্যে বিনিয়োগ করে স্বল্প সময়ের মধ্যে ব্যাপক জনস্বার্থ পূরণের লক্ষ্যমাত্রা’কে কার্যকর করবার উপায় হিসেবে কিছু পরিচালন বর্গীয় নীতিমালার আধিক্য প্রতিষ্ঠাকেই উপযুক্ত বলে গণ্য করা হয়েছিল। নয়া জনপরিচালন দৃষ্টিভঙ্গি (NPM) এইভাবেই একটি গুরুত্বপূর্ণ দৃষ্টিকোণ আকারে বিশ্বায়নোত্তর রাষ্ট্রব্যবস্থাগুলির উন্নত জনপ্রশাসন প্রণালীর আধেয় কৌশল হিসেবে প্রচার ও প্রতিষ্ঠা পায়। কিন্তু তার সীমাবদ্ধতাও অতি অল্প সময়ের মধ্যেই প্রকাশ্যে চলে আসে (যা আমরা এই নিবন্ধের অন্য অংশে বিস্তৃত আলোচনা করেছি)। কার্যক্ষেত্রে এই সীমাবদ্ধতার সম্মুখীন হয়ে জনপ্রশাসনকে পুনরায় অভিনিবেশ করতে হয় কিভাবে পরিচালন কৌশলকে আরো অধিকাধিক সচেতন নাগরিকের সংঘবদ্ধ অংশগ্রহণে সফলকাম করে তোলা যায় সেই লক্ষ্যে। এইভাবেই গড়ে ওঠে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS)-র প্রেক্ষিত। অতএব নয়া-প্রতিষ্ঠানবাদের সাথে তার তাত্ত্বিক অবস্থান সংঘাতের না হলেও সহাবস্থানেরও নয়, জন্মসূত্রে এদের মধ্যে প্রেক্ষিতগত সাযুজ্য থাকলেও উদ্দেশ্য ও বিধেয় পরস্পরের বিপরীত-সমান্তরাল।

উপসংহার-উন্নয়নশীল অর্থনীতি'তে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গীর প্রযোজ্যতা

এ কথা প্রায় প্রবাদের মতো সত্য যে উন্নত দেশগুলিতে সরকার পরিচালনা, রাষ্ট্রপ্রণালী, প্রশাসনিক সংস্কার ইত্যাদি বিষয়ে বৌদ্ধিক চর্চা এবং তাত্ত্বিক আলোচনার সারবস্তু প্রয়োগ করে গড়ে ওঠা নিদর্শন-ব্যবস্থা (system stereotype) 'সুশাসন' সুনিশ্চিতকরণের জন্য সরাসরি চালান করা হয় উন্নয়নশীল অর্থনীতির দেশগুলিতে। অন্যদিকে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে আমদানীকৃত এইসব নতুন নিদর্শন-ব্যবস্থার সাথে মানিয়ে নেওয়ার জন্য প্রজাসাধারণকে মেধাগত দিক থেকে যেমন একটি মহা-উল্লম্বন (Big Jump) দিতে হয়, তেমনি তার পরিকাঠামোগত ব্যয়ভার প্রজাদের নিজস্ব পকেট থেকেই সুনিশ্চিত করতে হয়। উভয়ক্ষেত্রেই এই নতুন ব্যবস্থার সঙ্গে নিজেদের খাপ খাইয়ে নিতে গিয়ে অর্থনৈতিকভাবে পশ্চাদবর্তী অংশের প্রজাসাধারণ বঞ্চিত থেকে যান। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, আজ উন্নয়নশীল দেশগুলির অর্থনীতিতে ডিজিটালাইজেশনের যে তরঙ্গ উঠেছে তার ফলে অর্থনৈতিক কার্যকলাপ, প্রশাসনিক কাজকর্ম, সামাজিক যোগাযোগ, তথ্য পরিবেশনা ইত্যাদি সমস্ত প্রক্রিয়াই অতি দ্রুত ডিজিটাল রূপান্তরনের মাধ্যমে বাস্তব মুহূর্তের গতিতে বৃহত্তর অংশের জনগণের কাছে পৌঁছে যেতে চাইছে। অথচ উন্নয়নশীল দেশগুলির অধিকাংশ জনগণ অশিক্ষা এবং অজ্ঞানতার কারণে এই 'ডিজিটাল' ব্যবস্থায় প্রত্যক্ষ অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে অনেকসময় পিছিয়ে থাকছেন। আবার যেখানে বাধ্যতামূলকভাবে তারা এই ব্যবস্থায় অংশগ্রহণ করছেন, সেখানে তার উপযুক্ত পরিকাঠামো অর্থাৎ অন্ততঃ একটি ডিজিটাল উপকরণ (মোবাইল বা কম্পিউটার) ও তার সাথে ডেটা-সংযোগ (Internet Connection) ইত্যাদি নিজেদের খরচে সংগ্রহ করতে হচ্ছে। ফলে জনগণের মধ্যে ডিজিটাল সামর্থ্যের ভিত্তিতে শ্রেণীবিভাজন তৈরি হয়ে যাচ্ছে। এই ডিজিটাল বিভাজন (Digital Devide) রাষ্ট্রীয় গণতন্ত্রের জন্য কোনো নতুন সুরাহা সুনিশ্চিত করবে তা এই মুহূর্তে বোঝার কোনো উপায় নেই।

উন্নয়নশীল দেশগুলির রাষ্ট্রীয় প্রশাসন প্রণালীতে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS)-র নিয়োজন এই ডিজিটাল বিভাজন (Digital Devide)'কে যথাসম্ভব সীমিত করতে অঙ্গীকারবদ্ধ। ব্যবহারকারী-বান্ধব (User-Friendly) প্রযুক্তির চারিত্রিক নমনীয়তাকে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS) জনপ্রশাসনের বৈশিষ্ট্য হিসেবে সূচিত করে উন্নত দেশগুলির অভিজ্ঞতালব্ধ সুশাসনমুখী নীতিসমূহ উন্নয়নশীল দেশের প্রশাসনিক বাস্তবতায় (Administrative Ecology)-র সাথে মানানসই করে তোলার জন্য সচেষ্ট। প্রশাসনে যথেষ্ট সর্বত্রগামীতা (Uni-Mobility) আনতে এবং সকলের বোধগম্য স্তরে প্রশাসনিক নিয়মাবলী প্রচার ও কার্যকর করতেও নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS)-র সতর্ক প্রয়াস থাকে। উন্নয়নশীল দেশগুলির নিরিখে নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS) প্রশাসন'কে একটি স্বয়ংক্রিয় কিয়স্ক (Kiosk)-এর মতো কার্যকর করে তুলতে চায়। কিয়স্ক (Kiosk) একটি স্বয়ংক্রিয় পরিষেবা প্রদানকারী ব্যবস্থা, যেখানে গ্রাহক নিজের চাহিদামত নির্দিষ্ট পছন্দ ও তথ্য জ্ঞাপন করলে সঠিক মূল্যে সঠিক গুণমানের একটি পরিষেবা নিশ্চিতভাবে পেয়ে থাকেন। এজন্য উক্ত গ্রাহককে কোনো প্রতিযোগিতার পরিস্থিতির সম্মুখীন হতে হয় না, কেবলমাত্র শৃঙ্খলাবদ্ধভাবে পরিষেবার সুযোগ যতক্ষণ উপলব্ধ ততক্ষণ পর্যন্ত তারা পরিষেবা দাবি করতে পারেন। পরিষেবা-প্রদায়ক যেহেতু কোনো ব্যক্তি নন সে ক্ষেত্রে তার গুণমান নৈর্ব্যক্তিক হয় বলেই গ্রাহক সাধারণও সন্তুষ্ট থাকেন। তবু, যদি প্রাপ্ত পরিষেবা সম্পর্কে গ্রাহক সাধারণের অভিযোগের অবকাশ তৈরি হয় তবে তা নির্দিষ্ট প্রণালীসিদ্ধ উপায়ে তারা জানাতে পারেন এবং সুরাহা দাবি করতে পারেন। বর্তমানে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে রেলওয়ে টিকেটিং ব্যবস্থা, ব্যাংকিং-এর ক্ষেত্রে নগদ আদান-প্রদান ও হিসাব সংরক্ষণ ব্যবস্থা, হাসপাতাল বা সরকারি কার্যালয়ে পরিষেবার জন্য নাম নথিভুক্তিকরণ, বাজার বা ক্যান্টিনে নির্দিষ্ট টোকেন সংগ্রহ করে প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি ক্রয় এবং তার দাম নির্বাহ ইত্যাদি বিভিন্ন ক্ষেত্রে এই স্বয়ংক্রিয় পরিষেবা ব্যবস্থার প্রচলন হয়েছে — এদের সাথে ক্রেতাসাধারণ নিজেদের মানিয়ে নিচ্ছেন দ্রুততার সঙ্গে। পরিষেবার গতি, গুণমান ইত্যাদি সম্পর্কে মানবিক হস্তক্ষেপের ক্ষেত্রে যে সকল অভিযোগ সহজেই উঠে আসে এ ক্ষেত্রে সেই বিবাদ-নিষ্পত্তির পর্ব'টি বহুলাংশে এড়ানো গেছে। একইসাথে কিয়স্ক পরিষেবার মাধ্যমে পরিষেবা সংগ্রহের ক্ষেত্রে উক্ত প্রযুক্তিটি ব্যবহারের সাধারণ নিয়মাবলী যেমন উপভোক্তাসাধারণকে রপ্ত করতে হয়, তেমনি এইসব নিয়মাবলী

কোনো সাম্প্রদায়িক ভেদভাবপ্রসূত হয় না বলে তার সার্বজনীনতা ও সর্বত্রগামীতা সুবিধাজনক আকারে পাওয়া যায়। কিয়স্ক প্রযুক্তির লক্ষণীয় বৈশিষ্ট্য হলো যে, স্বয়ংক্রিয় হওয়ার কারণে এখানে যন্ত্রী বা পরিচালকের ভূমিকা নিতান্তই সীমাবদ্ধ। একজন যন্ত্রী বা পরিচালক কেবলমাত্র কিয়স্ক'টিতে ধারাবাহিক পরিষেবা প্রদানের উপকরণ নিয়মিত সরবরাহ করে যেতে পারেন এবং সময়ান্তরে কিয়স্ক ব্যবস্থার রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ করতে পারেন। তবে বিশেষ পরিস্থিতিতে উপভোক্তাদের অনুরোধে কিয়স্ক ব্যবহারের বিধি বিষয়ে তাদের আংশিক সহযোগিতা করে পরবর্তী বাকি পদক্ষেপগুলি স্বতঃপ্রণোদিতভাবে পরিচালনার জন্য উৎসাহিত করতে পারেন। এইভাবে পরিষেবা প্রদানকারী ব্যবস্থার সঙ্গে চাহিদাসম্পন্ন উপভোক্তার সংযোগসাধনে পরিচালকবর্গের সবচেয়ে ন্যূন ভূমিকার দরুন ব্যবস্থাটির সাথে উপভোক্তার একাত্মতা সহজে গড়ে ওঠে এবং পরিষেবা সম্পর্কে সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়। নয়া জনপরিষেবা দৃষ্টিভঙ্গী (NPS) জনপ্রশাসন ও নাগরিক সমাজের মধ্যে মিথস্ক্রিয়াকে এই কিয়স্ক মডেলের স্তরে প্রবাহিত করাতে চায়। বলাই বাহুল্য উন্নয়নশীল দেশগুলির নিরিখে এ কাজ যথেষ্ট চ্যালেঞ্জিং এবং সময়সাপেক্ষ কিন্তু নিশ্চিত ভাবে বলা যায় জনপ্রশাসনকে জনমুখী করে তোলবার জন্য এই অভিনব দৃষ্টিভঙ্গি উন্নয়নশীল রাষ্ট্রের নাগরিকদের রাজনৈতিক আত্মবিশ্বাস যেমন বৃদ্ধি করবে একই সঙ্গে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য শৃঙ্খলাবদ্ধ পদক্ষেপ, পারিপার্শ্বিক শর্তাবলীর বিবেচনা, যুক্তিসিদ্ধ ব্যয়পরিকল্পনা, পরিষেবার গুণমান সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা ইত্যাদি বিবিধ সচেতনতা জারিত করবে।

সূত্র নির্দেশ:

১. Waldo, Dwight, (1948). *The Administrative State – A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Ronald Press. New York.
২. Wolin, Sheldon, (1960). *Politics and Vision*. Little-Brown & Company. Boston.
৩. Sandel, Michael, (1996). *Democracy's Discontent: America in Search of Public Philosophy*. Harvard University Press. Cambridge. MA. pp. 109-111.
৪. King, Cheryl, and Camilla Stivers, (1998). *Government Is Us: Public Administration in an Anti-government Era*. Sage Publications. Thousand Oaks. CA p. 64.
৫. Putnam, Robert, (January, 1995). *Bowling Alone: America's Declining Social Capital*. Journal of Democracy 6(1). p. 73.
৬. Osborne, David, and Ted Gaebler, (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley. Boston. MA. p. 121.
৭. Pateman, Carole, (1970). *Participation and Democratic Theory*. Cambridge University Press. Cambridge. p. 91.
৮. Harmon, Michael, (1981). *Action Theory for Public Administration*. Longman. New York. p. 81.
৯. Boston, Jonathan et al., (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Oxford University Press. New York. p. 203.
১০. Kaufman, Herbert, (December, 1956). *Emerging Conflicts in the Doctrines of Public Administration*. American Political Science Review 50(4). pp. 1064-1069.

-
১১. Aristigueta, Maria Pilar, (1999). *Managing for Results in State Government*. Quorum Books. Westport. Conn. p. 119.
১২. Cook, Brian J., (1996). *Bureaucracy and Self-Government*. MD: Johns Hopkins University Press. Baltimore. MD. p. 130.
১৩. March, James G. & Olsen, Johan P., (1989). *Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics*. The Free Press. New York. p. 45.